

# Relatório de Estágio

Antônio Pedro Pereira Geraldes

Marketing

dez | 2023

GUARDA  
POLI  
TÉCNICO



# POLI TÉCNICO GUARDA

---

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM  
MARKETING

ANTÓNIO PEDRO PEREIRA GERALDES

DEZEMBRO/2023

# POLI TÉCNICO GUARDA

---

## RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM MARKETING

Dr. Prof. Francisco José Sanches Tomé

DEZEMBRO/2023

## Ficha de Identificação

---

**Estagiário:** António Pedro Pereira Geraldes

**Número:** 1012223

**Email:** antoniogeraldes96@hotmail.com

**Curso:** Licenciatura em Marketing

**Estabelecimento de Ensino:** Escola Superior de Tecnologia e Gestão  
Instituto Politécnico da Guarda

**Morada:** Avenida Dr. Francisco Sá Carneiro nº 50 6300-559 Guarda

**Organização Acolhedora:** Centro Hospitalar Universitário da Cova da Beira, EPE

**Morada:** Alameda Pêro da Covilhã 6200-250 Covilhã

**Período de Estágio:** De 4 de setembro a 28 de novembro (400 horas)

**Supervisora na instituição de acolhimento:** Doutora Sofia Isabel Martins Craveiro Dias  
(Diretora do Departamento de Marketing, Comunicação e Eventos do CHUCB)

**Orientador no IPG:** Dr. Francisco José Sanches Tomé

## Agradecimentos

Primeiro quero agradecer à entidade que me acolheu e que tornou possível a realização deste estágio. Agradeço também a todo o pessoal do Centro Hospitalar Universitário Cova da Beira (CHUCB), que direta ou indiretamente contribuíram para o sucesso desta etapa.

É com enorme satisfação que parabenizo a equipa do departamento onde estagiei pela força que me deu todos os dias, pelas sinergias, pela dedicação, rigor, transparência no trabalho, todo o ambiente acolhedor e simpatia de todos.

Quero agradecer também a toda a minha família pela paciência e incentivo que me deram todos os dias. É importante referir que o sucesso desta etapa só foi possível através do seu apoio.

Agradeço também ao Instituto Politécnico da Guarda (IPG) pelos excelentes formadores com quem tive a oportunidade de aprender. Ao meu orientador de estágio, um grande bem-haja pela disponibilidade e por ter aceitado a orientação.

A todos muito obrigado.

## Plano de Estágio

O objetivo fundamental do estágio curricular é colocar em prática os conteúdos programáticos lecionados ao longo da frequência da licenciatura em Marketing.

Os objetivos previstos para o estágio, acordados com o tutor na instituição acolhedora do estágio, foram:

- Gerir a reputação da instituição;
- Gerir uma situação de crise;
- Gerir a relação da instituição com todos os seus públicos;
- Planear e organizar eventos, de modo a atingir objetivos estratégicos de relacionamento com o público da instituição;
- Desenvolver projetos de responsabilidade social;
- Desenvolver e manter relacionamento com os meios de comunicação;
- Desenvolver perícias na área do marketing.

## Resumo

Com o principal objetivo de complementar o conhecimento adquirido ao longo dos anos de formação, o estágio surge com uma importância fulcral na conclusão da licenciatura e como primeira experiência no mundo do trabalho.

As atividades desenvolvidas durante o período de estágio enriqueceram os meus conhecimentos e proporcionaram um enorme crescimento, quer a nível pessoal, quer a nível profissional.

No que diz respeito a este relatório, tem por finalidade desenvolver, de uma forma sucinta e organizada, o estágio realizado no Centro Hospitalar Universitário da Cova da Beira localizada na Covilhã, o qual compreendeu a duração de 400 horas.

**Palavras-Chave:** Comunicação, Planeamento, Eventos, Relacionamento

**Jel: Classification:** M310 - Marketing

## Índice

Ficha de Identificação.....	III
Agradecimentos.....	IV
Plano de Estágio.....	V
Resumo.....	VI
Glossário de Siglas.....	IX
Introdução.....	X
Capítulo I Entidade Recetora do Estágio.....	- 9 -
1.1. Enquadramento do Hospital.....	- 10 -
1.2. Visão, Missão, Valores.....	- 11 -
1.3. Organograma.....	- 15 -
1.4. Atividade do serviço de comunicação, marketing e eventos.....	- 16 -
1.4.1. Características do gabinete de SCME.....	- 17 -
1.4.2. Características do gabinete de eventos.....	- 18 -
1.5. Análise SWOT.....	- 20 -
1.6. Enquadramento de problemas propondo sugestões de ação.....	- 23 -
Capítulo II.....	- 24 -
Atividades Realizadas.....	- 24 -
2.1. Nota introdutória.....	- 25 -
2.2. Plano Previsto.....	- 25 -
2.3. Trabalho Desenvolvido.....	- 26 -
2.4. Propostas para o novo logótipo.....	- 33 -
2.5. Projetos pessoais.....	- 34 -
2.6. Outras atividades realizadas.....	- 35 -
Conclusão.....	- 36 -
Anexos/Apêndices.....	- 38 -
Apêndice I - Workshop Proteção de Dados de Saúde.....	- 39 -



Anexo I - REGIE .....	- 41 -
Apêndice II - Requisição de Materiais.....	- 43 -
Apêndice III - Comunicação Interna.....	- 45 -
Apêndice IV - Cartaz, Cartões de Identificação .....	- 47 -
Anexo II – Exposição Artística.....	- 49 -
Apêndice V - Cartaz de Sessão, Padrões da JCI.....	- 51 -
Apêndice VI - Cartaz e Fotografia do evento .....	- 53 -
Apêndice VII - Cartaz e Cartões de Identificação .....	- 55 -
Apêndice VIII - Programa, Cartaz, Fotografia e Base de Dados.....	- 57 -

## Glossário de Siglas

CA – Crédito Agrícola

CHUCB – Centro Hospitalar Universitário da Cova da Beira

EPE – Entidade Pública Empresarial

FCS - Faculdade de Ciências da Saúde

G.E. – Gabinete de Eventos

IPSS – Instituição Portuguesa de Solidariedade Social

JCI – *Joint Comission International*

MCDT - Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica

MCI – Marketing, Comunicação e Imagem

NAS - *Network Attached Storag*

PDS – Plataforma de Dados da Saúde

PEM – Prescrição Eletrónica de Medicamentos

P.I. – Plano Interno

RH – Recursos Humanos

RP – Relações Publicas

SCME – Serviço de Comunicação, Marketing e Eventos

SiiMA - Plataforma de Gestão de Exames Clínicos Multi-Especialidade

SQE – Sessão Clínica, Qualificação e Educação de Profissionais

SWOT – *Strengths, Weaknesses, Oportunities, Threats*

UBI – Universidade da Beira Interior

ULS – Unidade Local de Saúde

WEB – *World Wide Web+*

## Introdução

Para a conclusão da licenciatura em Marketing na Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG), no Instituto Politécnico da Guarda (IPG), está inerente à formação um estágio curricular com uma duração de 400 horas, que se traduz em 2 meses e meio após a obtenção de 150 créditos às unidades curriculares do curso. No término do estágio são apresentadas todas as atividades realizadas e as aprendizagens adquiridas. O estágio realizou-se no Centro Hospital da Cova da Beira no departamento de Comunicação, Marketing e Eventos.

Foi gratificante a forma como me acolheram na instituição, fui recebido pela Dr. Sofia Craveiro e por todo o departamento de comunicação. No gabinete está presente a ausência de pessoas qualificadas nas áreas de multimédia e design, tornando o meu estágio mais focado no auxílio a estas áreas.

O presente relatório está dividido em dois capítulos. No primeiro, dou uma breve introdução ao Centro Hospitalar da Cova da Beira, apresentando pontos fundamentais como a missão, visão, valores, componentes do serviço de comunicação e análise SWOT. No segundo capítulo descrevo e apresento as atividades desenvolvidas e as ferramentas utilizadas ao longo desta etapa.

Ao concluir, faço uma breve reflexão sobre o meu percurso e todas as experiências adquiridas ao longo do estágio.

## Capítulo I Entidade Recetora do Estágio

## 1.1. Enquadramento do Hospital

Este capítulo foi elaborado com base em informação consultada no website institucional do CHUCB, [www.chcbeira.min-saude.pt](http://www.chcbeira.min-saude.pt).

Inaugurado a 26 de junho de 1908, nasce no alvorecer do século XX o Hospital Distrital da Covilhã (figura 1), conhecido na época como Hospital da Misericórdia da Covilhã. Esta grandiosa obra é resultado do empenho notável do então presidente da Câmara Municipal da Covilhã, Dr. Joaquim Nunes de Oliveira Monteiro.

À medida que se aproximava do seu centenário, o edifício encontrava-se há muito em condições precárias e estruturalmente debilitado, destacando-se ainda pela difícil localização e péssimas acessibilidades. A memória coletiva guarda a imagem da inclinada rampa de acesso aos internamentos, onde os doentes eram laboriosamente transportados em macas, cadeiras de rodas ou camas, graças à força humana.

Diante dessa situação insustentável, emerge o Centro Hospitalar Cova da Beira (CHCB), uma resposta necessária e generosa. Este projeto resulta de uma colaboração intensiva, impulsionada por fatores inadiáveis e pelos líderes visionários da região. A congregação de esforços não apenas revitaliza a infraestrutura hospitalar, mas também reafirma o compromisso com a saúde e bem-estar da comunidade, marcando um capítulo crucial na história da região.



Figura 1- O CHUCB

Fonte: <https://www.chcbeira.min-saude.pt/hospital-pero-da-covilha/>

## 1.2. Visão, Missão, Valores

### **Visão**

Saraiva (2007), diz que “O conceito de visão é muito amplo, porém pode ser definido como um conceito operacional que tem como objetivo a descrição da autoimagem da organização: como ela se enxerga, ou melhor, a maneira pela qual ela gostaria de ser reconhecida”

O CHUCB é uma unidade do Serviço Nacional de Saúde português que se assume como unidade hospitalar moderna e inovadora.

É uma instituição de referência na prestação de cuidados de saúde de excelência às populações residentes nos concelhos da Covilhã, Fundão, Belmonte e Penamacor.

### **Missão**

Segundo Philip Kotler et al. (2005), “Uma missão bem definida desenvolve nos funcionários um senso comum de oportunidades, direção, significância e realização. Uma missão bem explícita atua como uma mão invisível que guia os funcionários para um trabalho independente, mas coletivo, na direção da realização dos potenciais da empresa.”

De acordo com o conceito supracitado, a missão do centro hospitalar universitário da cova da beira é “prestar cuidados de saúde com eficiência, qualidade, em tempo útil e a custos socialmente comportáveis, à população da sua área de influência, e a todos os cidadãos em geral; Desenvolver ensino de alta qualidade como Hospital Nuclear da Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade da Beira Interior; participar no ensino pré e pós graduado, em colaboração com as Escolas Superiores de Enfermagem e Escolas Superiores de Tecnologia de Saúde e outras com as quais venham a ser celebrados Protocolos, proporcionando um ensino de excelência nas várias áreas de prestação de cuidados de saúde; Promover, acompanhar e desenvolver projetos de investigação clínica de iniciativa própria ou em colaboração com entidades externas”.

## **Valores**

Segundo Tamayo, A., 1998, os “Valores organizacionais são princípios ou crenças, organizados hierarquicamente, relativos a condutas ou metas organizacionais desejáveis, que orientam a vida da organização e estão a serviço de interesses individuais, coletivos ou ambos.

O CHUCB “partem pela atitude centrada no doente e na promoção da saúde da comunidade, respeitando os valores do doente; A cultura de excelência técnica, científica e do conhecimento, como um valor a prosseguir continuamente; A cultura interna de multidisciplinaridade e de bom relacionamento no trabalho e a responsabilidade social, contribuindo para a otimização na utilização dos recursos e da capacidade instalada”.

## **Princípios**

“Legalidade, igualdade, proporcionalidade, colaboração e da boa-fé; Humanismo; Respeito pela dignidade humana; Qualidade na ação, assegurando os melhores níveis de serviço e resultados; Competência e responsabilidade”.

Tendo por base os seus princípios e valores, os quais estão difundidos entre os seus colaboradores, o centro hospitalar universitário da cova da beira assume-se como uma instituição de referência, pela qualidade das práticas clínicas e como um centro integrado de prestação de cuidados e de promoção de competências, na investigação e no ensino das ciências da saúde.

O trabalho contínuo pela qualidade pretende contribuir para “uma instituição de referência a nível regional e nacional, pela qualidade na prestação dos cuidados de saúde e pelo seu contributo para a investigação e o ensino na área da saúde”.

## **Política de Qualidade**

Como instituição acreditada internacionalmente, o hospital tem nos seus genes as boas práticas, o modus operandi, a exigência e o rigor de uma organização internacional de saúde. A preocupação com a garantia e certificação da qualidade é permanente nas nossas unidades de saúde, sendo exemplo disso as diversas certificações ISO 9001.

Nesta cultura de melhoria contínua da qualidade e da eficácia dos sistemas, o CHUCB assume como princípios na sua política da qualidade:

- Satisfação dos utentes/clientes

O utente/cliente é o centro e a justificação da ação e atividade, considerando-se prioritários os processos relacionados com satisfação das necessidades do utente/cliente e das suas famílias. Esses processos decorrem desde admissão do utente/cliente até à sua alta, passando pelos tratamentos e cuidados que lhe são ministrados e os processos que garantam a continuidade e interligação de cuidados, tais como o encaminhamento do utente/cliente e seus familiares para outros serviços de saúde, através de uma adequada referenciação.

Periodicamente deverão ser definidas metas concretas e mensuráveis de qualidade dos processos e estabelecidos os respetivos sistemas de controlo, avaliação e melhoria, promovendo auditorias de forma sistemática e focalizadas em áreas temáticas. Esta visão não significa a diminuição do esforço de melhoria em relação aos restantes processos de suporte, quer clínicos quer não clínicos, dado que todos contribuem para uma prestação de excelência.

- Satisfação dos colaboradores

A gestão de recursos humanos deverá recrutar e selecionar colaboradores com as adequadas habilitações técnicas e mantê-los fidelizados ao CHUCB através dos programas adequados de integração, desenvolvimento profissional e pessoal, formação contínua, avaliação de desempenho e reconhecimento do mérito.



- Modelos externos de avaliação da qualidade

O hospital utiliza um programa de certificação e acreditação de hospitais, como ferramenta de apoio à garantia, gestão e melhoria da qualidade.

O centro hospitalar universitário da cova da beira assume uma política de investigação, desenvolvimento e inovação como uma área estratégica dispondo de uma estrutura criada para desenvolvimento de uma política de incentivos ao crescimento de projetos de investigação.

O Centro Hospitalar Universitário Cova da Beira (CHUCB) renovou a Acreditação Internacional de Qualidade, como Centro Médico Académico, pela Joint Commission International (JCI), entidade acreditadora reconhecida no campo da saúde a nível mundial.

### 1.3. Organograma

Usado para representar as relações hierárquicas dentro de uma empresa, ou distribuição dos sectores, unidades funcionais é uma representação da organização em determinado momento e, pode, entretanto, mudar.

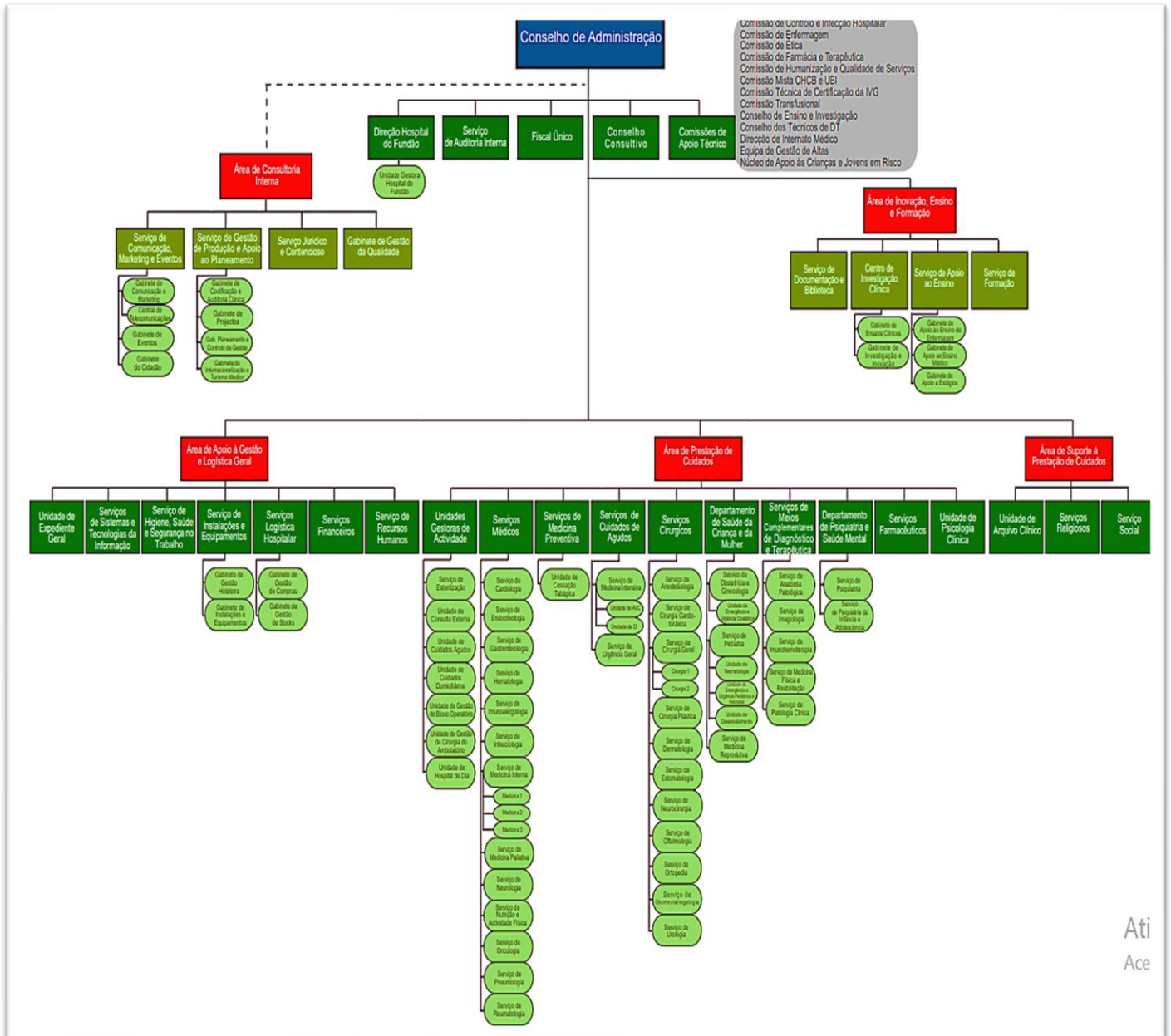


Figura 2. Organograma da Instituição

Fonte: <https://www.chcbeira.min-saude.pt/apresentacao/organograma/>

A figura 2 representa de uma forma geral o organograma da instituição. Deve ser flexível e de fácil interpretação, facilita as decisões relacionadas com a gestão e comunicação entre os departamentos ou membros.

A figura seguinte apresenta a estrutura do departamento de comunicação, marketing e eventos, gerido, organizado e representado pela Dr. Sofia Craveiro, responsável por esta secção.

O estágio curricular realizou-se no gabinete de comunicação, marketing e eventos cuja estrutura organizativa consta na ilustração 3.

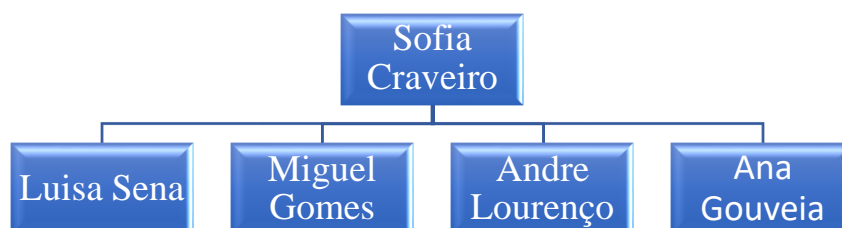


Figura 3 Quadros SCME

Fonte: Elaboração própria

#### 1.4. Atividade do serviço de comunicação, marketing e eventos

A atividade do Serviço de Comunicação, Marketing e Eventos, contempla diferentes áreas de atuação, designadamente a Assessoria de Imprensa, a Comunicação Interna e Externa (com os diferentes públicos da instituição) nas várias vertentes do mix da comunicação: Relações-públicas, publicidade, marketing, design gráfico e ainda a organização de eventos e a gestão do auditório (área audiovisual).

As iniciativas a seguir supracitadas reportam o trabalho dos dois gabinetes afetos ao serviço, designadamente os gabinetes de comunicação, marketing e eventos.

##### **A) Assessoria de Imprensa**

No âmbito da Assessoria de Imprensa, área que contempla o acolhimento dos órgãos de comunicação social na Instituição, realização e envio de comunicados de imprensa, organização e convocatória de conferências de imprensa, entrevistas, acompanhamento de jornalistas na instituição, e resposta em tempo útil e de forma resolutiva a questões colocadas pelos media, tiveram lugar neste ano:

##### **B) Publicidade e Marketing**

**C) Comunicação e Marketing – Atividades com periodicidade diária e semanal**

**D) Comunicação e Marketing – Atividades com periodicidade mensal ou pontual**

**E) Implementação de Propostas de Melhoria e Inovação**

**F) Outras Atividades**

Este ponto destaca as atividades de monitorização diária dos media e a elaboração / envio semanal da revista de imprensa (*clipping*); a dinamização / monitorização diária de conteúdos do portal *Web* do CHUCB Intranet, Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Youtube; a triagem diária do correio eletrónico do CHUCB, monitorização diária de perguntas e comentários no site, Facebook e e-mail institucional e respetiva resposta/tratamento/encaminhamento; manutenção da agenda do auditório, assegurando em 70% o apoio técnico audiovisual a todos os eventos/ações que decorram no auditório do hospital pêro da Covilhã; cobertura vídeo-fotográfica de eventos.

#### 1.4.1. Características do gabinete de SCME

O serviço de Comunicação, Marketing e Eventos, que outrora foi Marketing, Comunicação e Imagem (MCI) do CHUCB tem como objetivo geral potenciar a transparência e o diálogo, aprimorando a interação do CHUCB com os seus públicos estratégicos (*stakeholders* / grupo de interessados) à medida que presta um serviço integrado nas vertentes do marketing, da comunicação, da imagem, das relações-públicas e da organização de eventos, assumindo como valores fundamentais a criatividade, a eficiência e a qualidade.

Fazem parte dos serviços de comunicação, a promoção da identidade do Centro Hospitalar Universitário da Cova da Beira, nos seus ativos fundamentais de excelência na saúde, investigação e educação, com base nos seus recursos humanos especializados e no intercâmbio de práticas, conhecimentos e parcerias com o tecido social.

- Estabelecer os melhores mecanismos de comunicação do CHUCB com os seus diferentes públicos ou partes interessadas.
- Projetar o CHUCB a nível nacional e internacional demonstrando o trabalho realizado por uma instituição de referência no nível da saúde e promovendo uma

ampla, consistente e integrada informação junto de todos aqueles que constituem o seu público-alvo.

- Motivar as equipas, fomentar o sentimento de pertença e identificação com a cultura da instituição, uniformizar a imagem corporativa e promover e sustentar um diálogo efetivo e aberto com todos os seus parceiros.

#### 1.4.2. Características do gabinete de eventos

O gabinete de eventos é responsável pela organização de todas as ações relacionadas com a promoção / difusão do conhecimento técnico e científico e ainda atividades de elevação cultural e institucional do CHUCB.

No âmbito das suas atribuições o gabinete de eventos serve de estrutura à criação de eventos de âmbito interno; centraliza pedidos e organiza eventos; potencia a imagem externa em eventos e acontecimentos institucionais; faz a gestão de parcerias e patrocínios e ainda a gestão/organização de uma agenda periódica de eventos.

No desenvolvimento das suas funções, o gabinete de eventos disponibiliza a infraestrutura necessária em termos de recursos humanos e meios técnicos de que dispõe para a conceção, planeamento, execução, análise e avaliação de eventos oficiais / institucionais, comerciais, técnicos e científicos do CHUCB.

Em resumo, identificam-se abaixo as tipologias e quantificam-se as atividades realizadas pelo gabinete.

Cada uma dessas fases, comporta diversas tarefas de maior ou menor complexidade.

##### **Planeamento**

Inventariação das necessidades de implementação;

Calendarização das tarefas;

Contactar patrocinadores – financiamento do evento;

Definição das estruturas operacionais e recursos humanos necessários;

Pedido de autorização ao infarmed, para receção de apoios ou patrocínios para ação(ões) de natureza científica a realizar no centro hospitalar universitário da cova da beira.

### **Execução**

Conceção de materiais gráficos (pósteres, flyers, outdoors etc.);

Reserva de espaços e preparação das salas;

Redação de cartas e elaboração de convites (palestrantes e oradores);

Sugerir composição da mesa de honra;

Tratamento de correspondência;

Encontrar fontes de financiamento;

Solicitar ao CA, movimentação da conta bancária;

Pedidos de orçamentos;

Contratação de serviços (ex. hospedagem, cafés, almoços, programa social);

Estabelecer contactos com intervenientes da comunidade e entidades parceiras;

Gestão do secretariado;

Receção e acompanhamento de convidados e visitantes;

### **Cerimonial e Protocolo:**

#### Sinalética

Em fase pós-evento: Devolução de materiais e equipamentos elaboração de certificados e comprovativos de participação, pagamentos, agradecimentos.

Dos eventos ao Gabinete de Comunicação e Marketing cabe a divulgação nos media e as plataformas on-line/redes sociais do CHUCB, e o acompanhamento audiovisual/auditório.

## 1.5. Análise SWOT

É uma análise situacional, contextual (macro), que determina a longo prazo os elementos que condicionam as atividades da instituição, e transacionais que se relacionam diretamente com a empresa.

Em contexto de saúde as análises de mercado estão bastante condicionadas tanto a nível transacional como contextual. Por um lado, é muito complicado fazer parcerias, encontrar fontes de apoio e rendimento e por outro os fatores externos nunca estão a favor destas instituições.

Melhorar condições de acesso ao apoio do programa Portugal 2020 e aumentar os orçamentos disponibilizados para estas atividades.

Procurar soluções para as divergências e os problemas da conjuntura política atual. O hospital é afetado pelas restrições orçamentais do SNS.

Desenvolver estratégias para combater a sustentabilidade financeira da instituição que é uma ameaça.

<b>Oportunidades/Ameaças</b>	<p>Melhoria da qualidade assistencial</p> <p>Focalização no utente</p> <p>Exigência Crescente do Utente</p> <p>Telemedicina</p> <p>Portugal 2020 – Investimentos em Saúde</p> <p>Articulação com Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Continuados Integrados</p> <p>Consulta de especialidade Hospitalar no Centro de Saúde</p> <p>Diminuir o recurso a entidades convencionadas de MCDT, pela internalização da realização de exames a doentes do CHUCB, EPE;</p> <p>Rentabilização da capacidade hospitalar instalada;</p> <p>Unidades Móveis de Saúde - descentralização de consultas e MCDT;</p> <p>Envelhecimento da população;</p> <p>Novas áreas de produção orientadas para novas necessidades em saúde (Geriatría, Saúde da Mulher e Criança, Saúde Familiar, Cuidados Paliativos, etc.);</p> <p>Reforço de parcerias (UBI, CHUCB, Autarquias, J. Freguesias, Escolas, IPSS...), potenciando sinergias interinstitucionais;</p> <p>Novas ferramentas de informação e de gestão: PEM, SiiMA, PDS;</p> <p>Novas linhas de financiamento; Localização Geográfica: Posição Central na Beira Interior.</p>	<p>Falha de Interpretação do core Business</p> <p>Modelo de financiamento desajustado da realidade e contexto assistencial do CHUCB que origina poucos resultados operacionais positivos</p> <p>Deficiente cobertura em cuidados continuados</p> <p>Diminuição da população residente e baixa taxa de natalidade e fecundidade</p> <p>Elevado índice de envelhecimento/dependência</p> <p>Distância e deficiente rede de transportes públicos</p> <p>Elevada dispersão geográfica da população e serviços de saúde</p> <p>Desertificação da área de influência direta</p> <p>Elevado índice de ruralidade</p> <p>Elevado índice de dependência de jovens e idosos</p> <p>Legislação Laboral e Carreiras</p> <p>Restrições Orçamentais do SNS</p> <p>Políticas restritivas na contratação de RH</p> <p>Sustentabilidade Financeira</p> <p>Perda de valências hospitalares</p> <p>Inadequada utilização dos serviços de saúde pelos utentes</p> <p>Falta de condições estruturais e de estímulos para reter quadros médicos</p> <p>Diminuta atratividade local e institucional</p> <p>Deterioração da qualidade assistencial</p>
------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



<b>Forças/Fraquezas</b>	<p>Unidade Hospitalar Nuclear da Faculdade de Ciências da Saúde</p> <p>Unidade Hospitalar acreditada pela Joint Commission International;</p> <p>Certificação de vários serviços;</p> <p>Credibilidade e reconhecimento na comunidade;</p> <p>Valências hospitalares exclusivas na região – Oncologia, Hematologia, Imunohemoterapia, Infeciologia, PMA, Psiquiatria e Pedopsiquiatria;</p> <p>Qualificação dos Recursos Humanos;</p> <p>Atendimento integrado e humanizado;</p> <p>Capacidade formativa;</p> <p>Apoio à investigação e inovação;</p> <p>Existência de protocolos terapêuticos;</p> <p>Localização geográfica;</p> <p>Telemedicina;</p> <p>Telemonitorização;</p> <p>Centro de ensaios Clínicos e Investigação;</p> <p>Formação pré e pós-graduada de médicos, enfermeiros e técnicos de saúde que frequentam as instituições de Ensino Superior da região.;</p> <p>Governança Clínica e de Saúde;</p> <p>Visão holística dos utentes;</p> <p>Focos na articulação intrainstitucional e novos modelos de gestão – otimização de recursos;</p> <p>Consolidação do conhecimento sociodemográfico, epidemiológico e de saúde da população – Diagnóstico de Saúde.</p>	<p>Escassez de médicos especialistas;</p> <p>Carência de recursos humanos em algumas áreas técnicas (enfermeiros, técnicos de saúde, assistentes, técnicos e operacionais);</p> <p>Custos elevados em consumo de MCDT requisitados ao exterior;</p> <p>Sobre estrutura de custos;</p> <p>Sistema de informação de gestão não integrados;</p> <p>Défice económico-financeiro;</p> <p>Baixa percentagem da cirurgia do ambulatório;</p> <p>Dificuldade em cativas RH essenciais;</p> <p>Dificuldade de tesouraria;</p> <p>Elevada dependência do financiamento no âmbito do contrato-programa;</p> <p>Elevada desmotivação e clima de incerteza nos profissionais;</p> <p>Resistência à mudança e conformismo por parte de alguns colaboradores, e existência de hábitos de trabalho individualistas e não-alinhados coma estratégia e resultados;</p> <p>Envelhecimento dos quadros médicos e outros profissionais.</p>
-------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tabela 1 Análise SWOT

Fonte: Relatório de atividades e orçamento 2019

## 1.6. Enquadramento de problemas propondo sugestões de ação

Uma vez mais, o serviço de comunicação, marketing e eventos desempenha um papel ativo em muitas frentes de batalha, nomeadamente na frente da informação, contra a desinformação e em prol do desenvolvimento e implementação de soluções de comunicação facilitadoras para os utentes e para os profissionais de saúde.

Ao nível dos eventos e ações concretizadas pelo gabinete de eventos no ano de 2022, destaca-se a atividade cifrada em várias dezenas de ações, muitas delas de altíssima complexidade e ainda todas as iniciativas e tarefas levadas a cabo pelo gabinete de comunicação e marketing, cuja diferenciação e complexidade é ainda mais difícil de quantificar.

O incumprimento dos tempos definidos no plano interno do gabinete de eventos para solicitação e preparação de eventos;

Eventos agendados sem critério temporal passível de sucesso e muitas vezes sobrepostos, neste caso, palestras ou sessões clínicas;

De referir ainda neste ponto que a área dos audiovisuais/auditório carece urgentemente da contratação de dois elementos com formação específica na área, capazes de assumir integralmente o trabalho aí desenvolvido.

Referenciar por último, que o Gabinete de Comunicação e Marketing carece da contratação de pessoal especializado nas áreas do desenvolvimento web e do design gráfico, tendo em atenção a complexidade de ferramentas e redes que o serviço opera e os tempos digitais em que nos encontramos.

## Capítulo II Atividades Realizadas

## 2.1. Nota introdutória

O serviço de comunicação, marketing e eventos abrange o desenvolvimento e apoio de campanhas estratégicas da instituição, gere a imagem da instituição e ainda dá suporte à informação geral do Centro Hospital Cova da Beira.

Nesse sentido é de realçar o esforço de criação/gestão de novos, e outros já estabelecidos, canais de diálogo e interação com os cidadãos, no sentido de dar a conhecer mais sobre o quotidiano e as várias dinâmicas do CHUCB potenciado a disseminação de conhecimento em matérias de, por vezes, difícil compreensão para o público geral.

## 2.2. Plano Previsto

As atividades que são a seguir apresentadas, tiveram data de início no dia 4 de setembro, no começo do estágio curricular no gabinete de comunicação, marketing e eventos, e terminaram no final do mês de novembro.

Aqui enumero todas as atividades que acompanhei tirando delas bastantes competências que me contribuíram positivamente para o meu conhecimento.

1. Workshop proteção de dados de saúde
2. Dia mundial da segurança do doente
3. Sessão clínica, manifestações neuropsiquiátricas do doente idoso em serviço de urgência. abordagem e orientação clínica
4. Exposição artística
5. Sessão clínica, qualificação e educação de profissionais – sqe- área médica
6. Centro de coordenação de investigação clínica das beiras, promover a investigação clínica
7. Dia Mundial da Pessoa com estoma
8. Dia da saúde mental
9. Por um bairro feliz vote no “cantinho da família” do CHUCB
10. Semana do bebé, saúde mental (um compromisso de todos)
11. Dia internacional da consciencialização da perda gestacional e morte neonatal

12. O município de penamacor associou-se ao CHUCB para assinalar o dia internacional da consciencialização da perda gestacional e morte neonatal, com a iluminação da fachada do edifício da CMP (Câmara Municipal de Penamacor)
13. Dia internacional da consciencialização da perda gestacional e morte neonatal
14. Serviço de obstetrícia/ginecologia do CHUCB
15. 3º Encontro de pneumologia oncológica do centro
16. Exposição de pintura de Mário costa no CHUCB

### 2.3. Trabalho Desenvolvido

#### 1. Workshop, Proteção de Dados de Saúde

Promovido pelo Gabinete de Comunicação, Marketing e Eventos, o workshop de proteção de dados foi o primeiro evento que participei. Desempenhei funções como auxiliar de organização, processo e encerramento do evento.

Primeiramente foi-me solicitado a alteração do cartaz para o workshop. Esta foi a minha primeira atividade como estagiário. Comecei por ver o esboço que o gabinete de eventos recebeu e elaborei algumas alterações, todas elas aceites pela coordenadora do serviço.

No **primeiro anexo** apresento as alterações realizadas ao cartaz no programa Adobe Illustrator.

Durante o evento, auxiliei o responsável que coordena todas as tarefas relacionadas com som, imagem e ambiente dentro do auditório. No entanto, está associada às tarefas desempenhadas pelo pessoal do gabinete.

O **segundo anexo** mostra a REGIE, local de controlo técnico para emissões de televisão rádio ou espetáculos, onde a pessoa responsável faz o controlo técnico da sessão. Esta tarefa também está entregue ao SCME, estando como responsável o Miguel Adelino.

A tarefa mostrou-me algumas envolventes associadas à utilização do auditório, seja para sessões clínicas, técnicas, encontros, entre outras atividades desenvolvidas pelo gabinete, tendo assim oportunidade de ver e participar em todo o processo que está relacionado com a atividade.

A figura seguinte mostra a publicação elaborada para a plataforma digital no CHUCB.

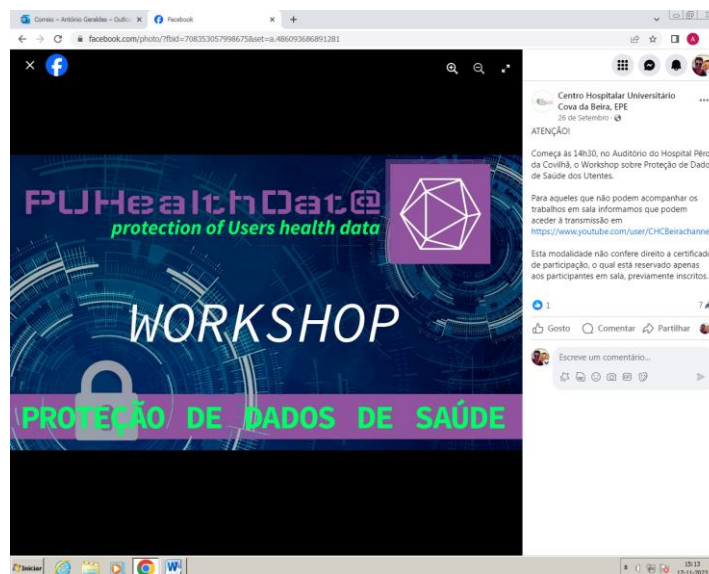


Figura 4 Publicação Workshop - Facebook

Fonte: <https://www.facebook.com/photo/?fbid=708353057998675&set=a.486093686891281>

## 2. Dia Mundial da Segurança do Doente

O Dia Mundial da Segurança do Doente é um episódio anual do Centro Hospitalar Universitário da Cova da Beira, realizado por médicos e enfermeiros, cujo foco principal é a Literacia em Saúde.

Coube ao Gabinete de Comunicação, Marketing e Eventos preparar o dia de forma a seguir as orientações da organização do evento.

Para tal começamos por reunir e organizar a atividade com o grupo de enfermeiros responsáveis, definir a estratégia de realização da celebração e os recursos a utilizar.

Decidiu-se o que é que era preciso para a realização da atividade e fez-se um levantamento de todos os elementos necessários ao nível dos recursos humanos e materiais.

Tal como na primeira tarefa, também esta exigiu uma prévia requisição do auditório e a organização da mobilidade existente quanto aos recursos humanos (destacar uma pessoa para orientar a sessão), quer em todas as envolventes que dela resultam.

A requisição de materiais é um dos passos que existe entre o gabinete de comunicação, marketing e eventos e o armazém. Os componentes usados são vários, folhas A3, A4, seja

fita-cola ou tubos de cola, de modo a ser possível a realização da atividade. Todo este material é sujeito a um documento de identificação e rastreio, **Anexo 3**.

Em relação à exposição, foi-me atribuída a responsabilidade de orientar o espaço onde iam ser colocados os cavaletes e os placards de forma a aplicar cartazes e imagens alusivas ao tema.



Figura 5 – Layout da exposição

Fonte: Elaboração própria

A ilustração mostra a disposição da exposição no átrio do hospital para a promoção do evento.

A comunicação é interna e externa. A interna está dividida entre os banners informativos que estão associados a todos os ambientes de trabalho de todos os serviços do hospital, e também é feita em todos os quadros informativos presentes em cada piso do hospital como mostra o **anexo 4**.

No **quinto anexo**, observamos exemplos de cartazes, posters, cartões de identificação e banners que elaboramos para esta atividade. Em sessões clínicas, os componentes de identificação, publicidade e comunicação são alterados, mas o modelo é o mesmo e usado para todas as sessões, para tornar mais acessível ao departamento fazer as alterações, muitas vezes diariamente.

### 3. Sessão Clínica, Manifestações Neuropsiquiátricas do Doente Idoso em Serviço de Urgência. Abordagem e Orientação Clínica

Esta sessão é mais uma promoção à literacia em saúde, organizada pelo Centro Hospitalar da Cova da Beira, mais uma vez realizada por médicos e enfermeiros do Hospital, para relembrar a importância do doente idoso em serviço de urgência.

Para este evento foram publicados os anúncios do evento e colocados cartazes informativos que estão distribuídos nos placards tal como acontece antes de cada atividade desenvolvida pelo hospital.

Acompanhei diretamente a organização do evento, dando o meu contributo com algumas ideias e estratégias.

A sessão resumiu-se a uma palestra no auditório do Hospital que contou, na sua maioria, com a presença de médicos, enfermeiros e técnicos administrativos.

Para tal elaboramos a sinalização que indicava o trajeto até ao auditório, e no final, preparamos o auditório para a próxima sessão.

#### 4. Exposição Artística

Para promover a escultura, a pintura e a arte, o Centro Hospitalar Universitário da Cova da Beira em conjunto com o/a particular que apoia esta causa, desenvolveu uma exposição artística de forma a sensibilizar o público interno e externo, para a importância da arte no quotidiano.

A atividade começou com a troca de ideias entre o gabinete e o particular, sobre a forma como podia ser organizada a atividade, a requisição do espaço, o tempo de duração e os recursos necessários.

Esta requisição pode ser feita por qualquer particular uma vez que apresente condições necessárias para apresentar uma sessão artística no hospital. As duas pessoas diretamente responsáveis por estes eventos são a Ana Gouveia e a Dr. Sofia Craveiro, ambas responsáveis pelas requisições de espaço.



O meu papel foi fundamental nesta atividade pois ajudei a preparar o espaço físico, a preparar e a organizar a exposição e ainda acompanhei a comunicação da exposição nas plataformas digitais como podemos observar no **anexo VI**.

## 5. Sessão Clínica, Qualificação e Educação de Profissionais – SQE- Área Médica

É uma sessão sazonal e de carácter institucional realizada pelo hospital.

São orientações e padrões da JCI *Joint Commission International* que carecem de uma formação dada a todos os profissionais interessados, organizada e divulgada pelo gabinete de comunicação.

A atividade começou com a publicação dos banners na rede interna dos serviços do hospital e com a comunicação interna nos placards informativos.

Dei auxílio ao colega responsável pela parte técnica da REGIE, onde as competências que este desempenha são importantes pois permitem garantir condições de boa utilização do espaço onde a palestra é dirigida.

Nesta sessão houve também sessão on-line transmitida pelo zoom, aqui garantimos que existisse condições de boa utilização.

## 6. Centro de Coordenação de Investigação Clínica das Beiras, Promover a Investigação Clínica

É uma atividade do Centro de Coordenação de Investigação clínica das Beiras, com o objetivo de tornar transparente todo o trabalho desenvolvido por esta equipa dentro dos ensaios clínicos.

O tema “Promover a Investigação Clínica”, dá-se numa altura onde os fundos são limitados e onde a investigação é cada vez mais importante para as instituições, daí ser

importante trazer este tema a discussão para que todos compreendamos a necessidade da investigação, as condições para a investigação e a transparência nos fundos usados para este fim, dirigida pela ULS de Castelo Branco, pelo Centro Hospital Universitário da Cova da Beira e ainda promovido pela AAUBI.

Nesta atividade destaquei-me na otimização do cartaz.

Distribui pelo hospital e acompanhei a comunicação interna e externa da atividade nas plataformas digitais.

Deram-me orientações para fotografar a sessão (**Anexo VIII**) e alguns componentes que eu achasse por bem envolver na promoção da atividade.

Por fim entreguei lembranças que foram pedidas pelo gabinete de eventos a todos os participantes.

## 7. Dia Mundial da Pessoa com estoma

O Dia Mundial da Pessoa com estoma foi promovido pelo CHUCB. É um evento orientado principalmente para pessoas com estoma, promovido pelos enfermeiros responsáveis pela consulta de doentes ostomizados e pela Associação Nacional de ostomizados.

Nesta atividade fui destacado para o auditório. Fui responsável por fotografar o evento e dar boas condições de conduta para a realização do evento.

A organização do mesmo foi possível através do grupo de enfermeiros envolvidos e o gabinete de comunicação, marketing e eventos que mutuamente trabalharam para realizar a sessão e todos os elementos necessários para o abrigo da atividade.

O gabinete de eventos teve muito peso na organização da atividade uma vez que todos os recursos disponibilizados, desde brindes, cartazes, cedências de espaço, caterings e alojamentos são pedidos pelo gabinete.

Para a participação de três elementos foi requisitado alojamento local para os participantes. Esta tarefa também é do SCME que conjuntamente procuram adaptar as condições monetárias do hospital a estas atividades.

Elaboramos os convites para alguns utentes ostomizados registados no CHUCB cedido pela equipa de enfermeiros responsáveis.

Foi feito o plano de comunicação interna e externa para a atividade.

Realizei as placas informativas e os cartões de identificação.

No final acompanhei a promoção da atividade nas plataformas digitais.

## 8. XVII Semana do Bebê

A semana do bebê é um evento anual promovido pelo CHUCB.

Comemora-se há 17 anos e tem por objetivo sensibilizar, promover, incentivar e onde parabenizam o nascimento de novas gerações nos concelhos da Covilhã/Fundão e Belmonte. É o maior evento do hospital e acontece na segunda semana de outubro.

Neste evento comecei por criar uma base de dados em Excel, é uma base que se constrói anualmente para atualizar os dados da pessoa e para servir de conduta para uma boa gestão dos recursos usados no evento, neste caso, para facilitar a contagem do número de participantes e ajudar a determinar o número de oliveiras encomendadas.

Elaborei, por meio de uma lista de contactos, a base de dados em Excel relativa ao nascimento dos bebês entre as datas 10 de outubro 2022 a 9 de outubro de 2023, para facilitar qualquer contagem que fosse necessária.

Na construção da base de dados foi-me solicitado a recolha do nome da mãe do bebê, o correio eletrónico, o nome do bebê e a confirmação da presença para o último dia do evento.

Foi-me disponibilizado um telefone com a linha do serviço, tendo que marcar o número 0 para cada chamada efetuada.

No **anexo X** vemos o programa da semana do bebé organizado pelo SCME o documento em Excel que eu criei para o evento e a uma fotografia com a minha participação no dia do evento.

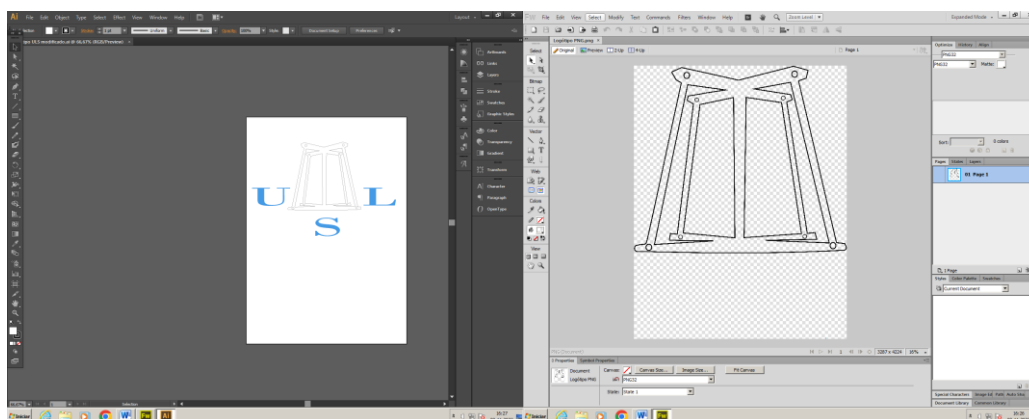
Acompanhei a encomenda das oliveiras, a participação do agrupamento de escuteiros da secção da Boidobra, acompanhei o contacto entre o gabinete e o arcebispo da guarda D. Manuel Felício e fui auxiliar de toda a logística desde a receção, aprovisionamento e distribuição das oliveiras.

No dia do evento, 14 de outubro, um sábado, organizamos o espaço da cerimónia na igreja paroquial da Boidobra e recebemos os participantes.

## 2.4. Propostas para o novo logótipo

Durante a realização do estágio comecei a trabalhar a imagem para o novo logótipo da instituição, e este projeto ainda está em fase de conclusão, no entanto, foi a melhor e a mais exigente tarefa que tive durante todo o estágio. Esta atividade era secundária e ia desenvolvendo conforme a disponibilidade.

São propostas de logótipos para a ULS, que é um projeto que está pendente para o CHUCB.



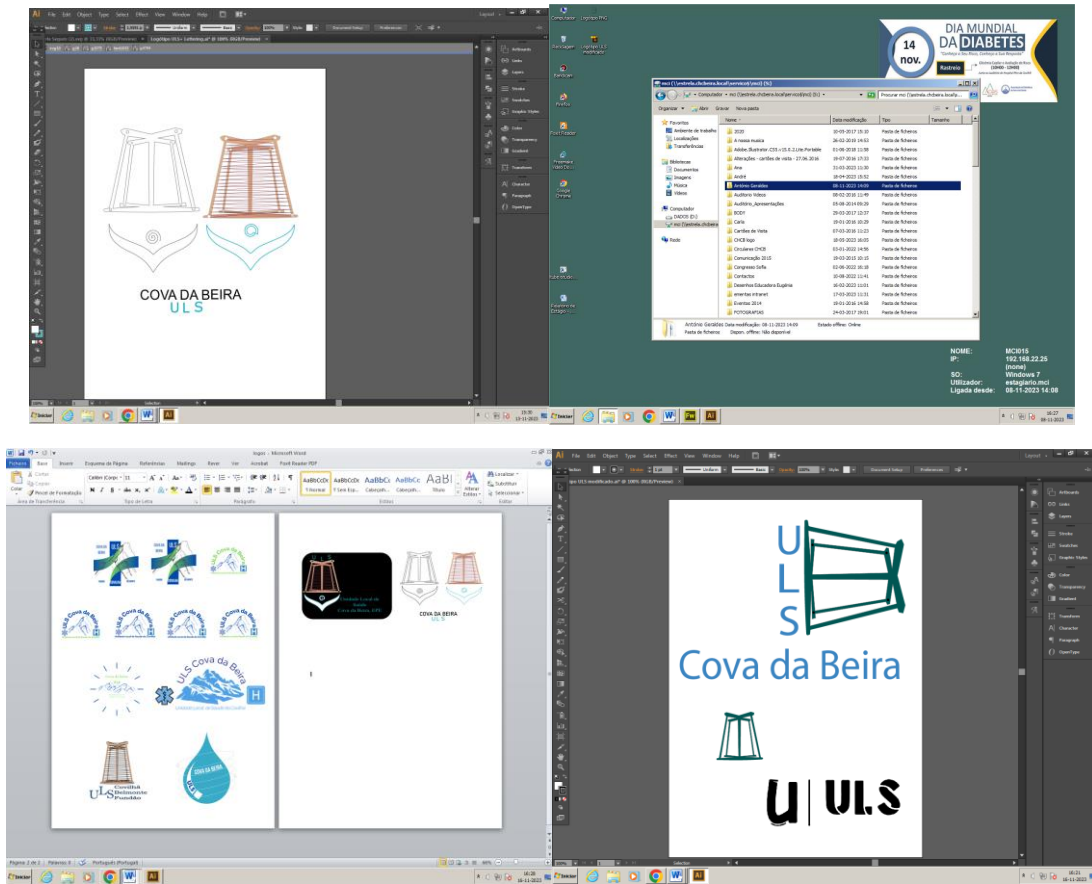


Figura 6 Protótipos para Logótipo ULS

Fonte: Elaboração própria

## 2.5. Projetos pessoais

Para além do programa que acima foi referido, ainda tive oportunidade de realizar alguns projetos pessoais que me surgiram ao longo do tempo.

Este projeto surgiu pelos meus pais no âmbito do restaurante deles, que consiste na criação de QR CODE para guiar o cliente para a ementa e plataforma digital do restaurante.

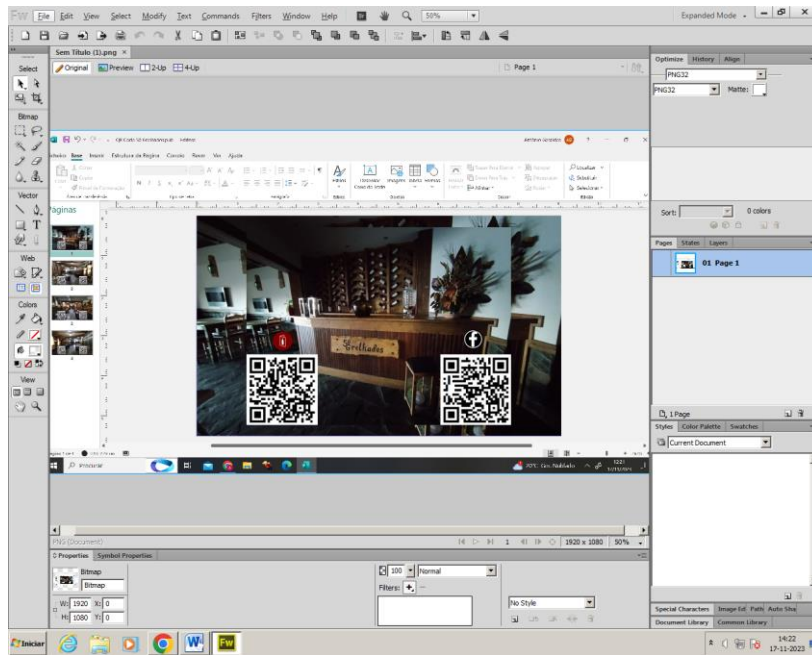


Figura 7 QR-CODE

Fonte: Elaboração própria

## 2.6. Outras atividades realizadas

O gabinete de marketing é um gabinete que apoia todos os serviços no hospital, neste sentido, num momento ocasional, surgiu um problema aos serviços sociais e a minha ajuda foi solicitada.

O problema em si foi uma dificuldade que havia na atualização dos documentos internos dos serviços sociais, pedido pelo ministério da saúde, onde a própria formatação e estilo do documento tornavam as alterações muito complicadas e complexas. Após tentativas e mesmo surgindo várias situações indesejadas, consegui converter em pouco tempo a situação e transformar os velhos documentos em novos e atualizados conforme a solicitação.

No final, como mostra a imagem seguinte, a pessoa responsável pelos serviços sociais, a Dr. Paula Torgal, enviou à Dr. Sofia Craveiro, responsável pelo SCME, e supervisora do meu estágio na empresa, um email a agradecer o meu apoio e prestabilidade.

## Conclusão

Concluindo este relatório, posso afirmar que o marketing e a comunicação na saúde são muito mais complexas e exigentes do que a ideia que eu tinha inicialmente em relação a este setor.

A prestação de serviços de saúde acaba por ser um sector dinâmico que está em constante desenvolvimento, é um meio desafiante pois exige um acompanhamento agressivo e completo por parte da comunicação e do marketing.

Em algumas tarefas que desenvolvi como o desenvolvimento de um protótipo para o novo logótipo, trabalhei com programas que desconhecia, sendo assim desafiante pois o meu trabalho ia acompanhando a experiência obtida através da tentativa erro.

Outras atividades como por exemplo a criação e formatação de um questionário no Google Forms, foram superadas com os conhecimentos adquiridos na unidade curricular de estudos de mercado.

A transição para um meio profissional deste tamanho foi desafiante, no entanto, com o acolhimento e a simpatia dos demais, foi extremamente fácil a minha adaptação.

Percorrendo assim esta etapa, importa agora refletir acerca da importância no contexto profissional, pois foi uma experiência enriquecedora quer em termos pessoais quer em termos profissionais.

Vai ser sem dúvida um impulsionador das minhas tomadas de decisões para o meu futuro e um contributo positivo para a minha formação.

## Bibliografia

KOTLER, Philip, KELLER, Kevin Lane: Administração de Marketing. 12ª Edição, São Paulo: PEARSON, 2005

COSTA, E., Gestão estratégica, Da empresa que temos para a empresa que queremos. 2. Ed. São Paulo: SARAIVA, 2007. 424p

Gronroos, 1997, p.407, citado por Baker, 2005, p.25

TAMAYO, A. Valores Organizacionais: sua relação com satisfação no trabalho, cidadania organizacional e comprometimento afetivo. Revista de Administração. São Paulo, v.33, n.3, p.56-63, 1998.

Daronco Edimara: Marketing de serviços e relacionamentos / Edimara Daronco. – Ijuí : Ed. Unijuí, 2008. – 124p. – (Coleção educação a distância. Série livro-texto).

Marketing de serviços. Lic. Marketing – Teresa Paiva

Conceição Santos, Assistente Universitária I.S.C.T.E, Marketing de serviços: A interatividade da prestação do serviço.

## Webgrafia .

<https://www.facebook.com/centrohospitarcovadabeira/posts/pfbid0fTQGdaABP4Vt8tAhDfny5KyNTdQn99yvaeQVrX6PAca6G5aqyPACaoiosN1w6tZL1> - 23.10.2023

<https://www.chcbeira.min-saude.pt/noticias/chega-em-outubro-mais-uma-edicao-da-semana-do-bebe-do-chucb> - 18.10.2023

<https://www.chcbeira.min-saude.pt/hospital-pero-da-covilha/> - 16.11.2023



## Anexos/Apêndices

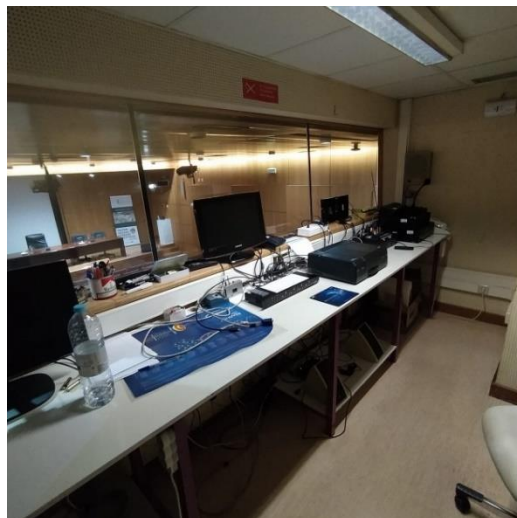
## Apêndice I - Workshop Proteção de Dados de Saúde



Cofinanciado por:



## Anexo I - REGIE



## Apêndice II - Requisição de Materiais

Centro Hospitalar **Universitário**  
Cova da Beira, E.P.E.  
Covilhã/Fundão

Centro Hospitalar **Universitário** Cova da Beira  
Quinta do Anito  
&cod\_postal - &localidade  
Tel. &tel Fax. &fax2

Data: 2023/06/07  
Hora: 11:53:33  
Pág. 1 / 1  
Utilizador: MARCO

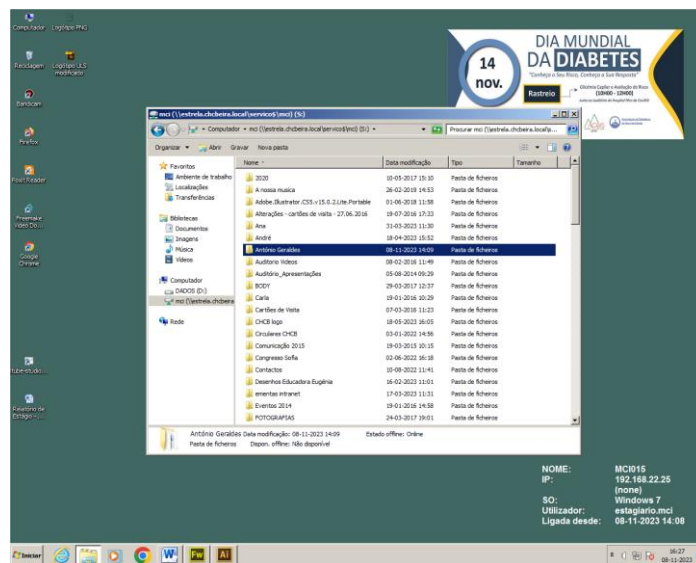
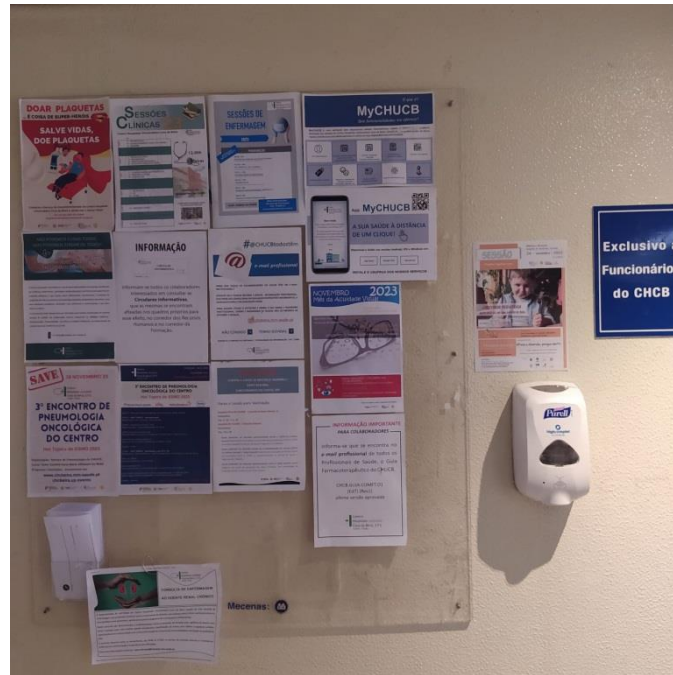
Documento de Saída	
Documento:	SP2023060613
Data:	2023/06/07
Responsável:	Marco Paulo Pereira Ribeiro N.Mec- 1658
Requisitante:	GABINETE COMUNICACAO/MARKETING - COVILHÃ
Local:	Interna

Pedidos Satisfeitos :							
Nº Pedido	Data Pedido	Responsável Pedido	Doente				
PD2023060315	2023/06/07 11:27	AGOUVEIA - Ana Paula Matias Gouveia-N.Mec.-3576					
Produto	Nº Pedido	Unidade	Quant. Pedida	Quant. Pend.	Quant. Saída		
510001370 FITA COLA 19MMX33... TRANSPARENTE	PD2023060315	ROLO	2	0	2		
					<b>Total Qt. Saída :</b>	2	
510001381 FITA COLA 50MM COM... 75MM Ø INTERNO. TRANSPAR.(TESA-PACK)	PD2023060315	ROLO	1	0	1		
					<b>Total Qt. Saída :</b>	1	
520000100 PAPEL BRANCO A/3 80GR	PD2023060315	RESMA	1	0	1		
					<b>Total Qt. Saída :</b>	1	
520000090 PAPEL BRANCO A/4- 80GR	PD2023060315	RESMA	6	1	5		
					<b>Total Qt. Saída :</b>	5	
Produtos não satisfeitos			Unidade	Quant. Pedida			
Observações :							

<b>Responsável</b>	<b>Entidade Receptora</b>
_____	_____

## Apêndice III - Comunicação Interna





## Apêndice IV - Cartaz, Cartões de Identificação

## Dia Mundial da Segurança do Doente






2023

### Dar +Voz aos Doentes

**18 de setembro** **Auditório do Hospital Pêro da Covilhã - CHUCB**  
Dirigido a profissionais de saúde e comunidade

**14h00 - 15h00** - Palestra "Literacia em Saúde" (on-line)  
*Fisioterapeuta Mariana Fonseca*  
*Vice-Presidente da Sociedade Portuguesa de Literacia em Saúde*

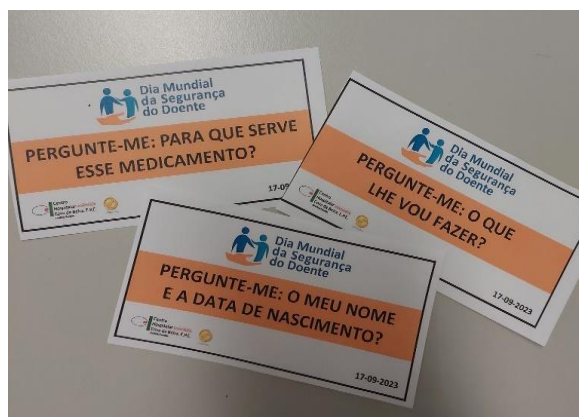
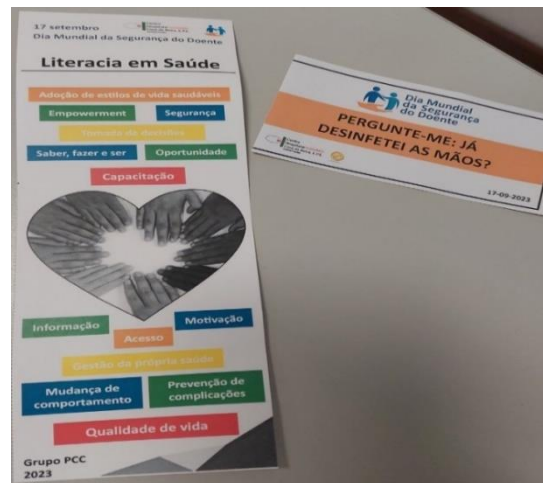
**15h00 - 16h00** - Debate "Segurança da Medicação"  
*Moderadora: Prof. Doutora Isabel Neto*  
*Docente/Investigadora da FCS - Universidade da Beira Interior*  
*Intervenientes: Grupo HTA, Farmácia Hospitalar, Farmácia de Oficina e Doentes*

**12 a 22 de setembro** **Átrio Principal do Hospital Pêro da Covilhã - CHUCB**

**Inscrições Gratuitas em:**  
[chcbeira.up.events](http://chcbeira.up.events)

**Exposição itinerante "A Literacia faz bem à saúde"**  
Promovida pela Sociedade Portuguesa de Literacia em Saúde

**SPLS**  
SOCIEDADE PORTUGUESA DE LITERACIA EM SAÚDE



## Anexo II – Exposição Artística



## Apêndice V - Cartaz de Sessão, Padrões da JCI

# SESSÕES CLÍNICAS '23



Centro Hospitalar Universitário Cova da Beira



dia 28 RECURSOS HUMANOS  
Diretora do Serviço: Dra. Sara Rodrigues

SETEMBRO

Padrões da JCI  
"Qualificação e Educação de  
Profissionais - SQE - Área  
Médica."

12h00

Local: Auditório do Hospital Pêro da Covilhã

Preleção:  
Dra. Sara Rodrigues



## Apêndice VI - Cartaz e Fotografia do evento



**C2iCB** Centro de Coordenação de Investigação Clínica das Beiras

**ENCONTRO**  
Auditório Hospital Pêro da Covilhã | CHUCB

**Tema:**  
**Promover a Investigação Clínica**

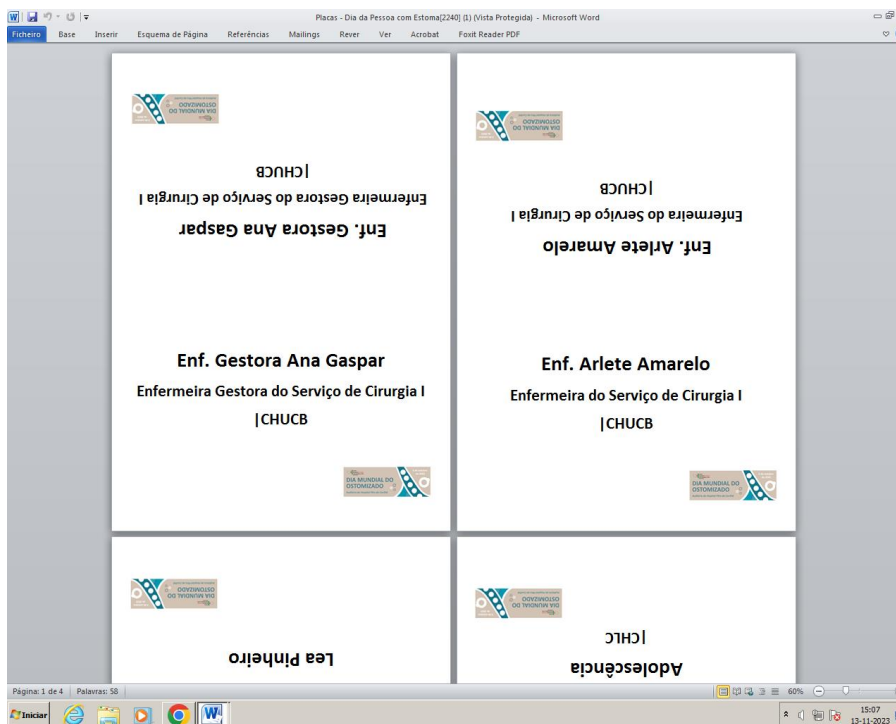
**26/09/23 | 09h30**

**XULS** Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, EPE  
**CHUCB** Centro Hospitalar Universitário Cova da Beira, E.P.E. Covilhã/Fundão  
**caeb** Associação de Centros de Beira

Cofinanciado por:  
**COMPETE 2020** **PORTUGAL 2020** **UNIÃO EUROPEIA** Fundo Social Europeu



## Apêndice VII - Cartaz e Cartões de Identificação



## Apêndice VIII - Programa, Cartaz, Fotografia e Base de Dados

(continuação)

sexta-feira | 13 outubro

## SEMINÁRIO CIENTÍFICO

**10h00** – Sessão Solene de Abertura

**10h30** – Programas Promotores de Saúde Mental  
**"BRILHO DA MENTE"** PALESTRANTE: **Patrícia Alves** (Enfermeira, Prof. Adjunta, Escola Superior de Saúde de Viseu)  
**"SERMENTE"** PALESTRANTES: **Catarina Pereira** (Psiquiatra da Infância e Adolescência, HFF), **Teresa Maia** (Diretora do Serviço de Psiquiatria e Saúde Mental, HFF)  
 MODERADORA: **Isabel Rosa** (Terapeuta Ocupacional, CHUCB)

**11h15** – Coffee Break

**11h30** – "O que me se e não é Perturbação de Hiperatividade/Défice de Atenção (PHDA)"  
 PALESTRANTES: **Vitor Leite** (Psiquiatra da Infância e Adolescência, CHTMAD), **Anabela Fazendeiro** (Psicóloga Clínica, CHUC)  
 MODERADORA: **Ana Catarina Sequeira** (Médica de Medicina Geral e Familiar, USF Estrela)

**12h30** – Almoço

**14h00** – Também há Depressão na Infância?  
 "DEPRESSÃO DURANTE A GRAVIDEZ, IMPLICAÇÕES NA RELAÇÃO MÃE-BEBÉ?"  
 PALESTRANTE: **Paula Carvalho** (Professora Auxiliar do Departamento de Psicologia e Educação, FCSH-UBI)

**"QUADROS DEPRESSIVOS NA INFÂNCIA"**  
 PALESTRANTE: **Ana Carolina Santos** (Psicóloga Clínica e da Saúde, Policlínica S.P. da Saúde Cova da Beira)  
 MODERADORA: **Rosa Moreira** (Enfermeira Gestora Obstétrica, CHUCB)

**14h45** – "A ANGÚSTIA DO SILÊNCIO: MUTISMO SELETIVO"  
 PALESTRANTES: **Francisca Magalhães** (Psiquiatra da Infância e Adolescência, ULS Norte Alentejano), **Dina Paula Menino** (Terapeuta da Fala, CHUCB)  
 MODERADORA: **Isabel Costa** (Coordenadora do Departamento de Educação Especial, Agrupamento de Escolas Pêro da Covilhã)

**16h00** – À CONVERSA COM... DR.ª SALOMÉ RATINHO (Psiquiatra da Infância e Adolescência, HES Évora, Autora do livro "Doutora, é uma criança?" Livro recomendado pela Coordenação Nacional das Políticas de Saúde Mental)  
 & **Nuno Francisco** (Diretor do Jornal do Fundão)

**17h00** – Sessão de Encerramento:  
 Apresentação Pública do(a) **Bebé Estrela 2023** e **respetiva Madrinha** - **Eugénia Mª Cruz Andrade** (Educatora de Infância, CHUCB)  
 Homenagem à **Madrinha da 17ª Semana do Bebê** - **Cristina Marques** (Psiquiatra da Infância e Adolescência, CHLC)

**17h30** - **Momento Musical** pela Escola Profissional de Artes da Covilhã - EPAB

**INSCRIÇÕES GRATUITAS, MAS OBRIGATORIAS**  
 EM: [CHCBEIRA.UP.EVENTS](http://CHCBEIRA.UP.EVENTS)

---

**CERIMÓNIA RELIGIOSA DE ENCERRAMENTO DA SEMANA DO BEBÉ**

Local: Igreja Paroquial da Boidobra | 16h00  
 Missa e Bênção de Bebés e Crianças pelo Rev. Bispo da Diocese da Guarda, D. Manuel Felício.

**ENTREGA DE OLIVEIRAS A**  
 todos os bebés nascidos no CHUCB entre a 16ª e a 17ª edição da SB.

**SÁBADO - 14 OUTUBRO**

**EXPOSIÇÃO RUTE ÂNGELO (FOTOGRAFIA)**  
 LOCAL: HOSPITAL PÊRO DA COVILHÃ - 9 A 14 OUTUBRO 2023

www.chcbeira.min-saude.pt

9 - 14 OUTUBRO

# 17ª SEMANA DO BEBÉ

...do Centro Hospitalar Universitário Cova da Beira

**+ SAÚDE MENTAL: UM COMPROMISSO DE TODOS**

COVILHÃ, FUNDÃO E BELMONTE 2023

Partners: **CONTINENTE** | **unicef** | **REPÚBLICA PORTUGUESA** | **SNS** | **Centro Hospitalar Universitário Cova da Beira, E.P.E.**

OFICINAS CRIATIVAS | WORKSHOPS | ATELIER CONTINENTE | SEMINÁRIO CIENTÍFICO  
 ARTES | BRINCADEIRAS | MASSAGENS PARA BEBÉS | ATIVIDADES DE ESTIMULAÇÃO SENSORIAL

Apoiado:

SEMANA BEBÊ 9 - 14 OUTUBRO | 2023 PROGRAMA INSCRIÇÕES GRATUITAS, MAS OBRIGATORIAS EM CHCBEIRA-UP-EVENTS

segunda-feira | 9 outubro

**16h00 - SESSÃO DE ABERTURA -SB**

**17h00 - Ciclo de Conferências:**  
"Vinculação: a base segura do bebé"  
Local: Auditório do Hospital Pêro da Covilhã - CHUCB  
Palestrantes: **Ana Margarida Moreira** (Psiquiatra da Infância e da Adolescência, CHUCB) e **Maria Inês Figueiredo** (Psicóloga Clínica, CHUCB)  
Moderador: **Edgar Moreira** (Pediatra, CHUCB)  
Destinatários: Comunidade em geral.

**17h45 - Oficina Criativa para Bebês**  
Local: Sala 3 do Serviço de Formação - CHUCB  
Dinamizadores: Conservatório Regional de Música da Covilhã  
Destinatários: Bebês entre os 6 e 24 meses de idade, acompanhados por um cuidador.

terça-feira | 10 outubro

**WORKSHOPS**

**10h00 - "Brinco, logo relaxo"**  
Local: Serviço de Psiquiatria da Infância e da Adolescência - CHUCB  
Dinamizadores: **Isabel Rosa** (Terapeuta Ocupacional, CHUCB), **Eugénia Gaspar** (Terapeuta Ocupacional, CHUCB) e **Leonor Goulão** (Psicomotricista, CHUCB)  
Destinatários: Crianças entre os 16 e 36 meses de idade, da Creche Saudável.

**10h00 - "Estou chateado, e agora?!"**  
Local: Escola EB1 de Valverde  
Dinamizadores: Internos de Formação Especializada de MGF, USF Cereja, ACeS Cova da Beira: **Ana Luísa Cabrita**, **Carla Sousa**, **Carolina Inês** e **Márcio Rodrigues**  
Destinatários: Alunos do 2º ano da EB1 de Valverde.

**10h00 - "A Escola das Emoções"**  
Local: Centro Escolar de Belmonte  
Dinamizadores: Internos de Formação Especializada de MGF, UCSP Belmonte, ACeS Cova da Beira: **Daniela Alves**, **Mariana Oliveira**, **Miriam Jesus** e **Solange Moreira**  
Destinatários: Alunos do 2º ano do Centro Escolar de Belmonte.

**14h00 - "A importância do sono nas emoções"**  
Local: Escola EB1 Montes Herminios - Tortosendo  
Dinamizadores: Internos de Formação Especializada de MGF, ACeS Cova da Beira: **Inês Nunes Silva** (UCSP Covilhã), **Beatriz Vieira Maia**, **Luís Rafael Fernandes Afonso**, **Rita Alexandra Santinho Costa** (USF Estrela), **Ana Patrícia Gonçalves Silva** (UCSP Tortosendo)  
Destinatários: Alunos do 2º ano da Escola EB1 Montes Herminios.

**16h30 e 17h15 (dois turnos)**  
**Massagens Terapêuticas para Bebês**  
Local: Salas 2 e 3 da Formação de CHUCB  
Formadoras/Dinamizadoras: **Catarina Casteleiro** e **Sónia Roque** (Enfermeiras, CHUCB)  
Destinatários: Bebês entre os 0 e 12 meses, acompanhados pelos pais/cuidadores.

quarta-feira | 11 outubro

**10h00 - Saúde Mental + Positiva**  
**Workshop "SaudavelMENTE Amigo"**  
**"Cantar e Dançar pela Saúde Mental"**  
(Música DGS)  
**Visita à Padaria do CONTINENTE**  
Local: Loja Continente da Covilhã **CONTINENTE**  
Dinamizadores: **Maria Inês Figueiredo**, **Mónica Grancho** (Psicólogas Clínicas, CHUCB), **Leonor Goulão** (Psicomotricista, CHUCB) e **Eduardo Cavaco** (Docente, UBI)  
Destinatários: Alunos do 4º ano da Escola Pêro da Covilhã.

**17h30 - "Somos pais e agora?! Transição para a parentalidade"**  
Local: Biblioteca Municipal da Covilhã  
Dinamizadores: **Zoé Correia Sá**, **Bárbara Sousa**, **Vitor Hugo Santos** (Internos de Formação Especializada de Psiquiatria, CHUCB)  
Destinatários: Casais grávidos e Pais recentes.

quinta-feira | 12 outubro

**"A BRINCAR, A BRINCAR MELHORAMOS A SAÚDE"**  
**09h00** Acolhimento das crianças  
**09h30** Início das atividades  
Local: Estacionamento do Serviço de Pedopsiquiatria do CHUCB  
Dinamizadores: **GNR**, **PSP**, **Bombeiros**, **Animactiva**, **MedUBI**, **Clínica Veterinária da Covilhã**, **Educadora Eugénia Andrade** e **Conjugate Company**.  
Destinatários: Crianças 1º e 2º ano das Escolas do Concelho da Covilhã (Conservatório da Covilhã, EB1 Boidobra, EB1 Refúgio e EB1 Santo António).

**14h00 - "Curativo ao teu amigo"**  
Local: Escola EB1 Nossa Senhora da Conceição (Fundão)  
Dinamizadores: **Ana Catarina Santos** (Enfermeira, Serviço Pedopsiquiatria do CHUCB)  
Destinatários: Alunos do 1º ano de escolaridade da EB1 Nossa Senhora da Conceição.

**15h00 - "Sou Finalista. Tantos meninos novos, o que vamos fazer?"**  
Local: Escola EB1 Penedos Altos  
Dinamizadora: **Rosa Carlos** (Enfermeira do ACeS Cova da Beira)  
Destinatários: Alunos do 4º ano de escolaridade da EB1 Penedos Altos.

sexta-feira | 13 outubro

**SEMINÁRIO CIENTÍFICO**  
**SAÚDE MENTAL: UM COMPROMISSO DE TODOS**  
Local: Grande Auditório da Faculdade de Ciências da Saúde, UBI  
Destinatários: Profissionais de Saúde, Docentes e Comunidade em geral.  
**9h00 - CONFERÊNCIA: Prevenção em Saúde Mental na Infância e Adolescência**  
PALESTRANTE: **Cristina Marques** (Psiquiatra da Infância e Adolescência do CHLC, Coordenação Nacional das Políticas de Saúde Mental)  
MODERADOR: **Miguel Castelo-Branco** (Prof. Catedrático, Presidente da Faculdade de Ciências da Saúde, UBI)

www.chcbeira.min-saude.pt

9 - 14 OUTUBRO

SEMANA BEBÊ

17ª

...do Centro Hospitalar Universitário Cova da Beira

**+ SAÚDE MENTAL: UM COMPROMISSO DE TODOS**

COVILHÃ, FUNDÃO E BELMONTE 2023

patrocinadores **CONTINENTE** **unicef**

REPÚBLICA PORTUGUESA SNS Centro Hospitalar Universitário Cova da Beira, E.P.E.

OFICINAS CRIATIVAS | WORKSHOPS | ATELIER CONTINENTE | SEMINÁRIO CIENTÍFICO  
ARTES | BRINCADEIRAS | MASSAGENS PARA BEBÊS | ATIVIDADES DE ESTIMULAÇÃO SENSORIAL



Semana do Bebê - Microsoft Excel

A	B	C	D	E	F
521	26-09-2023	Iolanda Duarte Varandas	Kelie Varandas Ferreira	Sim	
522	26-09-2023	Francisca Madalena Sousa Mateus		0	
523	26-09-2023	Luana Filipa Ambrosio Ferreira		V/C	
524	28-09-2023	Musrat Jabben		0	
525	28-09-2023	Andreia Afonso Proença		0	
526	28-09-2023	Nelly Valerie Simão		0	
527	28-09-2023	Ilhem Bououden		0	
528	29-09-2023	Ana Filipa Rocha Agueda		0	
529	29-09-2023	Andreia Filipa Lopes Cardoso		0	
530	29-09-2023	Jessica Vanessa Pinto		0	
531	30-09-2023	Ana Sofia Teles Ramos		0	
532	30-09-2023	Angelique Laure Ferreira Neves		0	
533	30-09-2023	Joana Raquel Painco Peireira Santos	Gabriel José dos Santos	Sim	joanasantos192@gmail.com
534	01-10-2023	Benazir Mohamad Haja Kamaludeen		0	
535	02-10-2023	Monica Sofia Gonçalves Barata		0	
536	03-10-2023	Carla Patricia Gomes Serodio Vieira		0	
537	03-10-2023	Sara Patricia Sa		0	
538	03-10-2023	Andreia Duarte Valezim		0	
539	04-10-2023	Carina Isabel Sampaio Gama		0	
540	06-10-2023	Fernanda Conceição Correia Silva		0	
541	06-10-2023	Diana Sofia Almeida Filipe Pinto		Não	
542	07-10-2023	Tatiana Patricia Pais Ribeiro		0	
543	07-10-2023	Claudia Isabel Oliveira Ramos		0	
544	08-10-2023	Marlene Catarina Antunes Palos		0	
545					
546					
547					
548					
549					
550				Sim	180
551				Não	193
552				V/C	114
553					
554					
555					
556					
557					
558					
559					
560					
561					
562					
563					
564					
565					
566					