

### Definição

O Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) promove a comunicação sistemática, proativa e transparente com seus públicos interno e externo. Utilizando diferentes estratégias, canais, mídias e linguagens, divulga ações e serviços, dissemina conhecimentos em saúde, presta contas, esclarece dúvidas, responde a demandas, estabelece diálogo, estimula cuidados com a saúde, valoriza e engaja a comunidade do hospital e promove a boa imagem da gestão pública.

A instituição mantém canais para assegurar o acesso do cidadão a informações não sigilosas, tanto divulgando-as proativamente quanto respondendo a demandas. Da mesma forma, disponibiliza diversos canais para acolher críticas, sugestões, elogios e denúncias da comunidade interna, dos usuários e da sociedade, comprometendo-se em dar retorno às manifestações recebidas.

As ações de comunicação levam em consideração a necessidade de respeitar o repertório do público, utilizando abordagens e linguagens adequadas a cada segmento, em especial quando se trata de divulgar informações especializadas a leigos.

O processo de comunicação segue fluxos de conferência e validação que asseguram a confiabilidade das informações divulgadas. São adotadas normas de padronização textual e visual que configuram uma identidade institucional e fortalecem a marca do HCPA.

Elaborado por: **Diretoria Executiva**

Título: <b>Política de Comunicação e Relacionamento com o Público</b>			Código do documento <b>POL-0022</b>
Relator: <b>ELISA KOPPLIN FERRARETTO</b>			
Aprovado por: <b>MELISSA PRADE HEMESATH</b>			Data: 25/06/2019
Data de emissão: 07/05/2012	Número da revisão: 4	Data da última revisão: 25/06/2019	Validade: 25/06/2023

### Documentos Associados

Código	Nome
PLA-0131	Plano de Acesso do Cidadão à Informação
PLA-0124	Plano de Comunicação Institucional
PLA-0127	Plano de Comunicação Interna
PLA-0476	Plano de Divulgação de Informações Relevantes
PLA-0128	Plano de Divulgação na Imprensa e nas Mídias Sociais
PLA-0122	Plano de Eventos
PLA-0081	Plano de Formulários e Impressos
PLA-0022	Plano de Gestão das Manifestações dos Usuários
PLA-0126	Plano de Identidade Visual
PLA-0094	Plano de Padronização do Uso de E-mail Corporativo
PLA-0125	Plano de Preservação da Memória Institucional
PLA-0148	Plano de Visitas Institucionais
PLA-0103	Plano Editorial
POL-0150	Política de Divulgação de Informações Relevantes
POL-0148	Política de Governança
POL-0061	Política de Segurança da Informação e Comunicações