



**MISSÃO:** Promover a comunicação interna e externa com excelência, segurança e qualidade do Hospital Porto Dias.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestores, Presidência, Médicos</li> <li>• Tecnologia da Informação</li> <li>• Suprimentos</li> <li>• Gestão de Pessoas</li> <li>• Higienização</li> <li>• Infraestrutura</li> <li>• Educação Continuada</li> <li>• Qualidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Briefing preenchido</li> <li>• Material de Mídia Nacional</li> <li>• Computadores e Rede</li> <li>• Insumos</li> <li>• Colaboradores</li> <li>• Ambiente limpo</li> <li>• Manutenção Predial</li> <li>• Treinamentos</li> <li>• Assessorias</li> </ul>	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recebimento Briefing</div> <div style="font-size: 2em; color: orange; margin: 10px auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Validação e Produção do Material</div> <div style="font-size: 2em; color: orange; margin: 10px auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Disparar para Aprovação/ Divulgação</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layout Final</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestores, Presidência, Médicos</li> </ul>

## INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

- Relatório de Atividades Mensais do Setor de Marketing.

## INTERAÇÕES DE PROCESSOS

### FORNECEDORES

- **Diretoria:** Realiza validação e aprovação de demandas enviadas pelos gestores ao marketing;
- **Todos os Setores:** Entrega do Briefing preenchido para atendimento da demanda nos seguintes prazos programados:
  - Planejamento de campanha, projetos e ações: 10 dias uteis antes da data prevista para o lançamento da campanha (e não a do evento);
  - Peças gráficas com envio de produção externa: 7 dias uteis antes da data prevista para o lançamento da campanha (e não a dos eventos);
  - Peças gráficas sem envio de produção interna: 5 dias uteis antes da data prevista para o lançamento da campanha (e não a do evento);
  - Peças digitais (News para WhatsApp, E-book): 7 dias uteis antes da data prevista para o lançamento da campanha (e não a do evento);
  - Comunicados e avisos urgentes: 48 horas;
- **Compras:** Realiza cotação de material e retorna ao setor responsável para solicitação de aprovação junto à presidência;
- **Tecnologia da Informação:** Realizar primeiro atendimento dos chamados via ordem de serviço;
- **Gestão de Pessoas:** Atender as requisições para substituição pessoas em até 07 dias;

### CLIENTES

- **Diretoria:** Envio das solicitações dos setores para validação e aprovação conforme demanda;
- **Todos os Setores:** Entrega de demandas com os prazos programados:
  - Planejamento de campanha, projetos e ações: 10 dias uteis antes da data prevista para o lançamento da campanha (e não a do evento);
  - Peças gráficas com envio de produção externa: 7 dias uteis antes da data prevista para o lançamento da campanha (e não a dos eventos);
  - Peças gráficas sem envio de produção interna: 5 dias uteis antes da data prevista para o lançamento da campanha (e não a do evento);
  - Peças digitais (News para WhatsApp, E-book): 7 dias uteis antes da data prevista para o lançamento da campanha (e não a do evento);
  - Comunicados e avisos urgentes: 48 horas;
- **Compras:** Enviar por e-mail as peças aprovadas para orçamento e produção;
- **Tecnologia da Informação:** Abertura obrigatória de ordem de serviço para solicitar atendimento desses processos;
- **Gestão de Pessoas:** Preencher adequadamente as requisições para substituição pessoas em até 24 horas do afastamento ou desligamento do colaborador;
- **Infraestrutura:** Abertura obrigatória de ordem de serviço para solicitar atendimento desse processo;

**Processo:** Marketing

**Responsável:** Lana Bastos

**Código:** HPD-MP-MK-01

**Versão:** 09

**Página:** 1/6

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Infraestrutura:</b> A Gestão de infraestrutura realizará manutenção preventiva e corretiva na estrutura e nos equipamentos (ar-condicionado, refrigeradores de medicamentos) conforme cronogramas e priorização definida;</li> <li>• <b>Educação Continuada:</b> Garantir suporte técnico científico para os treinamentos propostos pela equipe e proporcionar treinamentos obrigatórios para o processo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Educação Continuada:</b> Definir treinamentos essenciais e obrigatórios para o processo, encaminhar listas de frequência preenchidas por data e horário de treinamento e garantir a participação dos colaboradores nos treinamentos propostos pela educação continuada;</li> </ul> |
|--|--|

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

- |  |   |
|--|---|
| <p><b>POLÍTICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HPD-DTH-PL-03 - Comunicação</li> </ul> | <p><b>PROTOCOLOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HPD-AQ-PT-02 - Comunicação Efetiva</li> </ul> |
|--|---|

<b>Elaborado por:</b>	<b>Verificado por:</b>	<b>Aprovado por:</b>	<b>Data de Elaboração</b>	<b>Data de Revisão</b>
Lana Bastos Assessoria de Marketing	Marilia Mafra Assessoria da Qualidade	Marcia Ribeiro Diretoria Técnica Hospitalar	19/01/2018	21/02/2026

## AVALIAÇÃO PRELIMINAR DE RISCOS

DESCRIÇÃO DO RISCO				NÍVEL DE RISCO					TRATAMENTO DO RISCO					
PROCESSO AVALIADO	RISCO IDENTIFICADO	CAUSA	CONSEQUÊNCIAS	FATOR DE IMPACTO	GRAVIDADE	PROBABILIDADE	IMPACTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	AÇÕES PARA MITIGAÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO	ESTRATÉGIA	SITUAÇÃO	TENDÊNCIA
Recebimento de briefing	Não Manter o Padrão de Comunicação Interna/externa	Não cumprir o padrão de comunicação instituída no Hospital	Comunicações fora do padrão, falta de unidade em sinalizações e materiais da instituição	Financeiro e Imagem	3	3	9	MÉDIO	Garantir o preenchimento correto do Briefing de acordo com a demanda solicitada	Lana Bastos	Diário	Mitigar	Em andamento	Melhorar
Recebimento de briefing	Não preencher o Briefing corretamente	Não realização da demanda solicitada	Não divulgação de campanha/ação ou evento no prazo devido.	Financeiro e Imagem	3	3	9	MÉDIO	Divulgação e orientação do preenchimento correto do briefing	Lana Bastos	Trimestral	Mitigar	Em andamento	Melhorar
Validação e Produção do Material	Não padronizar a marca do Hospital	Não participar do processo de construção de demandas internas do Hospital	Divulgação de materiais sem padronização/logo do Hospital	Financeiro e Imagem	3	3	9	MÉDIO	Manter logotipos atualizadas na pasta de documentos institucionais e divulgar e orientar gestores nova gestão de fluxo Marketing	Lana Bastos	Diário	Mitigar	Em andamento	Melhorar

Disparar para Aprovação/ Divulgação	Não Manter o Padrão de Comunicação Interna/externa	Não cumprir o padrão de comunicação instituída no Hospital	Comunicações fora do padrão, falta de unidade em sinalizações e materiais da instituição	Financeiro e Imagem	3	3	9	MÉDIO	Garantir o preenchimento correto do Briefing de acordo com a demanda solicitada	Lana Bastos	Diário	Mitigar	Em andamento	Melhorar
-------------------------------------	--	--	--	---------------------	---	---	---	-------	---	-------------	--------	---------	--------------	----------

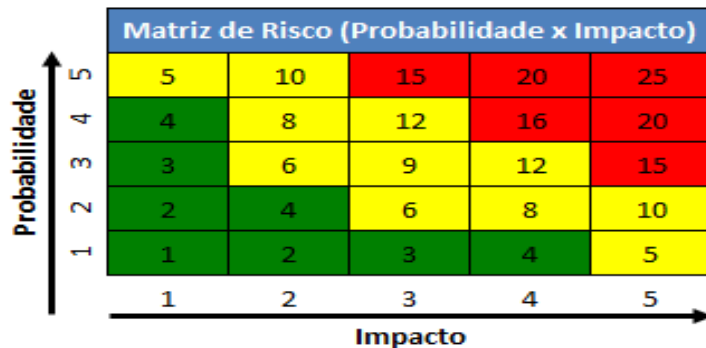
<b>Elaborado por:</b> Lana Bastos Assessoria de Marketing	<b>Verificado por:</b> Marilia Mafra Assessoria da Qualidade	<b>Aprovado por:</b> Marcia Ribeiro Diretoria Técnica Hospitalar	<b>Data de Elaboração</b> 19/01/2018	<b>Data de Revisão</b> 21/02/2025
---	--	--	---	--------------------------------------



## LEGENDAS PARA CLASSIFICAÇÃO DO RISCO

FATOR IMPACTADO		Voltar
Principais fatores do processo analisado, no qual será impactado caso o risco ocorra		
Fatores	Descrição	
Financeiro	o risco impacta no custo da atividade	
Imagem	o risco impacta na imagem da instituição	
Prazo	o risco impacta no tempo de entrega da atividade	
Qualidade	o risco impacta na qualidade e desempenho da atividade	

CLASSIFICAÇÃO DO RISCO		Voltar
Classificação	Descrição	
Baixo	Realizar análises periódicas e gerencie por procedimentos de rotina	
Médio	Ponto de atenção, requer ações pontuais	
Alto	Ponto crítico, implementar ações imediatamente	



ESTRATÉGICA (RESPOSTA AO RISCO)		Voltar
Classificação	Descrição	
Aceitar	Aceitar os impactos e não realizar nenhuma ação	
Mitigar	Reduzir o impacto ou a probabilidade do risco	
Prevenir	Prevenir e, se possível, eliminar o risco	
Transferir	Transferir o impacto para terceiros	

GRAVIDADE		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixo	Os riscos possuem danos pouco significativos	1
Baixo	Os riscos possuem danos reversíveis em curto e médio prazo, com custos pouco significativos	2
Médio	Os riscos possuem danos reversíveis em curto e médio prazo, impactos significativos, porém recuperáveis, custos baixos	3
Alto	Os riscos possuem danos com custos altos, impactos de reversão difícil	4
Muito Alto	Os riscos possuem danos que impactam fortemente inclusive em outros processos, gerando custos economicamente inviáveis.	5

PROBABILIDADE		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixa	Eventos extraordinários. Embora possa assumir dimensão estratégica para a manutenção do processo, não há histórico de sua ocorrência.	1
Baixa	Evento casual, inesperado. Muito embora raro, há histórico conhecido de sua ocorrência por parte dos gestores.	2
Média	Evento esperado, que se reproduz com frequência reduzida, porém constante. Seu histórico é conhecido da maioria dos gestores.	3
Alta	Evento usual, corriqueiro. Devido sua ocorrência habitual ou conhecida um uma dezena ou mais de casos, aproximadamente, seu histórico é amplamente conhecido por parte dos gestores	4
Muito Alta	Evento se reproduz muitas vezes, se repete seguidamente, de maneira assídua, numerosa. Interfere no ritmo das atividades, sendo evidente para os que conhecem o processo.	5