DIAGNÓSTICO DA COMUNICAÇÃO INTERNA E ELABORAÇÃO DE POLÍTICA COMUNICACIONAL: apoio na recertificação do Hospital Santa Helena

Mylena Vitória Souza Silva[1]
Ana Maria Andrade Rodrigues[2]

RESUMO

Este estudo faz parte da disciplina Estágio Supervisionado I do curso de Administração e teve como objetivo diagnosticar a imagem institucional do Hospital Santa Helena e elaborar uma minuta de Política de Comunicação Interna, como parte das ações de apoio à recertificação hospitalar. A pesquisa partiu da identificação de fragilidades na comunicação e na liderança, apontadas pela diretora executiva da instituição durante entrevista realizada em março de 2026. Conforme Barcellos Neto (2022), a comunicação interna é um dos pilares do processo produtivo de uma organização, permeando todos os sistemas de gestão e impactando diretamente o clima organizacional e o desempenho dos colaboradores. A metodologia adotada incluiu pesquisa digital prévia sobre a presença online do hospital, entrevista semiestruturada com a gestora, análise SWOT focada em liderança e comunicação, definição de metas pelo método SMART e elaboração de um plano de ação 5W2H. Como resultados, identificou-se uma lacuna significativa entre a imagem institucional projetada no ambiente digital e os problemas reais de comunicação interna enfrentados pela organização. Foram propostos um levantamento da comunicação interna por meio de questionários e entrevistas, além da elaboração de uma minuta de Política de Comunicação Interna. Conclui-se que o fortalecimento da comunicação e da liderança é condição essencial para o sucesso do processo de recertificação hospitalar, e que as ferramentas apresentadas contribuem para estruturar ações concretas e mensuráveis.

Palavras-chave: Comunicação interna; Estágio supervisionado; Imagem institucional; Liderança; Política de comunicação; Recertificação hospitalar.

[1] Discente do Curso de Administração do Centro Universitário Universo Goiânia.

[2] Docente do Curso de Administração do Centro Universitário Universo Goiânia.