

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul
Faculdade de Comunicação Social – Relações Públicas

Fernanda Guimarães
Luana Martins
Patricia Lima

Planejamento de Comunicação DiagLaser



Porto Alegre
2008

Fernanda Guimarães
Luana Martins
Patricia Lima

Planejamento de Comunicação DiagLaser

Trabalho acadêmico considerado requisito para obtenção de grau na disciplina Planejamento Relações Públicas do curso de Relações Públicas da Faculdade de Comunicação Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Orientador: Professora Mestre Nadege Lomando

Porto Alegre
2008

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	5
A) RAZÃO SOCIAL	6
B) FANTASIA	6
C) ENDEREÇO	6
D) TELEFONE	6
E) E-MAIL E SÍTIO	6
F) CONTATO DA ORGANIZAÇÃO	6
G) MISSÃO, VISÃO E VALORES	6
DIAGNÓSTICO DE COMUNICAÇÃO	7
A) CONTEXTUALIZAÇÃO DA CAUSA DEFENDIDA	7
B) PONTOS FORTES	7
C) PONTOS FRÁGEIS	7
D) INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO	8
E) MAPEAMENTO DOS PÚBLICOS DE INTERESSE DA ORGANIZAÇÃO E OS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS ...	9
e.1) Públicos DiagLaser®	10
PROGNÓSTICO.....	11
OBJETIVOS E ESTRATÉGIA	11
PROGRAMAS	12
1. CONHECENDO O DIAGLASER	12
a) DiagLaser vai ao Interior.....	12
a.1) Tabela de Oftalmologistas por Região do Estado.....	13
b) Tour	13
c) Consulta Especial	13
CRONOGRAMA DOS PROJETOS.....	14
2. MODERNIZANDO A COMUNICAÇÃO – TECNOLOGIA X TECNOLOGIA	15
a) News DiagLaser Democrático.....	15
b) A Voz do DiagLaser	15
ANEXOS	17
1) LISTA DOS HOTÉIS PARA PALESTRAS	17

Introdução

Este plano de comunicação foi elaborado pelas estudantes de Relações Públicas da cadeira de Planejamento em Relações Públicas I do nível V da Faculdade de Comunicação Social da PUCRS: Fernanda Guimarães, Luana Martins e Patricia Lima.

As ações elaboradas e apresentadas neste plano serão aplicadas em 2008 e 2009 abrangendo diversas regiões do Estado do Rio Grande do Sul.

A organização atingida é o Centro de Diagnóstico e Tratamento Oftalmológico – DiagLaser.

Apresentação da Organização

A organização DiagLaser - Centro de Diagnóstico e Tratamento Ocular está localizada em uma área de 2.000 m², possui Centro Cirúrgico com cinco salas equipadas com as mais avançadas tecnologias para cirurgia refrativa por ablação personalizada, retina e vítreo, catarata entre outras. Tem instalado gerador elétrico, eliminando os riscos da falta de energia. Elevador, amplas e confortáveis áreas de estar para pacientes e acompanhantes. Possui ainda auditório com capacidade para 120 pessoas, equipado para transmissão ao vivo de procedimentos cirúrgicos, apresentações e cursos diversos.

A localização do DiagLaser permite estacionamento facilitado, rápido acesso a transportes coletivos ou táxis.

Contando com corpo clínico aberto, o DiagLaser é um centro de atendimento oftalmológico voltado para o futuro, consciente da grande responsabilidade decorrente da sua atuação na área da saúde pública ou privada.


A organização pauta sua atuação pela certeza de que é uma instituição destinada a exercer seu objetivo atendendo aos interesses de clientes, profissionais médicos, agentes do mercado, Estado e colaboradores, sempre presente os conceitos fundamentais de honestidade, transparência, competência e parceria com os quais agem.

Há mais de dez anos o DiagLaser oferece as melhores condições de diagnóstico e tratamento para os gaúchos. E, agora está expandindo sua área de atuação para outro segmento da medicina: a otorrinolaringologia, consagrada pelo estudo e tratamento dos ouvidos, nariz e garganta.

Oferece aos seus clientes:

- **Exames** - Exames complementares para glaucoma, retina e córnea: campimetria, biometria, paquimetria, ecografia, topografia, angiografia, papilografia, retinografia, PAM (acuidade visual).
- **Tratamentos** – fotocoagulação com Laser de argônio e iridotomia com yag laser.
- **Excimer Laser** - Procedimentos nas áreas de cirurgias oftalmológicas refrativas, com correção de miopia e astigmatismo, através da utilização de equipamentos Zyoptix, Orbscan e Zywave.
- **Bloco Cirúrgico** - Procedimentos nas áreas de cirurgias oftalmológicas gerais. Cirurgias de catarata com facoemulsificador, vitrectomia e outras.
- **Atendimento a convênios e particulares.**

Identificação da Organização

- a) Razão Social
DiagLaser Centro de Diagnóstico e Tratamento LTDA.
- b) Fantasia

- c) Endereço
Rua Dr. Alcides Cruz, 126, Porto Alegre – RS.
- d) Telefone
(51) 33785000
- e) E-mail e sítio
www.Diaglaser.com.br / priscila@Diaglaser.com.br
diaglaser@diaglsaer.com.br
- f) Contato da organização
Priscila Sanfelice
- g) Missão, Visão e Valores

MISSÃO

Proporcionar aos clientes e parceiros os melhores meios de diagnóstico, tratamento e cura em oftalmologia, guiados pelos conceitos básicos de competência e ética.

VALORES FUNDAMENTAIS / ATITUDES

Permanente Atualização Tecnológica

Transmitir ao médico e seu cliente, via acesso tecnológico, a condição de melhor diagnóstico, tratamento e cura. Evoluir desta forma a produção de conhecimento.

Extensão do Consultório Médico

Relacionamento ético e lucrativo junto ao consultório oftalmológico.

Democratização no Acesso a Tecnologia (Corpo Clínico Aberto)

Implementar setores especializados como apoio técnico. Manter a referência e contra-referência da indicação. Estimular a relação médico - paciente.

Parcerias Responsáveis com Fornecedores, Investidores e Governo

Estabelecer uma atitude pró-ativa nos relacionamentos já existentes. Prospectar novos negócios.

Responsabilidade Social e Comunitária

Divulgar as ações de cunho social através de uma política de comunicação e marketing.

Diagnóstico de Comunicação

Diagnóstico significa conhecer a realidade do que se pretende atuar. (Simões, 2006).

a) Contextualização da causa defendida

O DiagLaser é um centro de atendimento oftalmológico. Presta atendimento a todo estado, com concentração na região metropolitana de Porto Alegre. Disponibiliza aos clientes Centro Cirúrgico com cinco salas equipadas com o que há de mais atualizado em tecnologias no mundo para diagnóstico e tratamento oftalmológico.

Completando 10 anos de atuação, o DiagLaser se sobressai por concentrar as tecnologias para diagnóstico e tratamento disponíveis no mercado. Desta forma, possui concorrentes nos seus segmentos de atuação, mas não há um concorrente direto.

Outro diferencial é a democratização da tecnologia, ou seja, o corpo clínico é aberto; porém apenas 180 dos 398 médicos oftalmologistas do Rio Grande do Sul, relacionam-se com a organização e podem usufruir da tecnologia disponível no DiagLaser para atender a seus pacientes.

b) Pontos Fortes

Ao primar pela democratização da tecnologia, o DiagLaser disponibiliza à qualquer pessoa o acesso ao que há de mais atualizado em tecnologia no mundo para o diagnóstico e tratamento completos em um único local.

Para complementar o atendimento o DiagLaser conta com uma unidade móvel totalmente equipada para ir ao encontro do paciente.

A Comunicação interna conta com um Jornal Mural atualizado semanalmente com notícias de interesse dos colaboradores.

c) Pontos Frágeis

A marca DiagLaser é pouco conhecida. Em geral os pacientes/clientes não sabem que podem contar com o serviço de um Centro de Diagnóstico completo, ficando a cargo do médico o relacionamento entre o DiagLaser e o paciente oftalmológico. Provavelmente um dos motivos para esta desinformação do paciente seja a divergência que há entre os logotipos da organização. A variação de cores e formas confunde o cliente e prejudica a comunicação do DiagLaser com o público.

Falta ainda uma posição de futuro. Uma visão que projete o DiagLaser daqui a alguns anos.

d) Instrumentos de Comunicação

Instrumento	Características	+	-
Sítio	Sítio da internet hospedado no endereço www.diaglaser.com.br atende aos vários públicos do DiagLaser.	Simple e de fácil navegação	Design desatualizado, pouco atraente. Não proporciona o relacionamento.
Diagnews	News eletrônico de tiragem mensal com notícias sobre a clínica, direcionado a vários públicos. Convida a acessar o sítio.	Permite manter cadastro atualizado	
News DiagLaser	News eletrônico de tiragem quinzenal dirigido aos médicos. Contém notícias, curiosidades e assuntos referentes aos seus trabalhos e a organização.	Canal de comunicação direto com os oftalmologistas da clínica.	Só atende a um segmento de público.
Jornal Mural	Painel semanal para os funcionários. Contém dicas de entretenimento, aniversariantes, notícia, curiosidades e funcionário destaque da semana.	Reforça a comunicação interna.	
Fiso	Fórum Internacional de Saúde Ocular. Espaço público integrador de entidades da Saúde Ocular.	Gera mídia espontânea e melhora a imagem do DiagLaser.	
Unidade Móvel	Clínica móvel. Vai ao encontro do paciente.	Facilidade de deslocamento, acesso a cidades distantes	Ferramenta pouco explorada.

e) Mapeamento dos públicos de interesse da organização e os públicos estratégicos

Os públicos podem exercer maior ou menor poder nas organizações dependendo da conjuntura em que estão inseridos. Lucien Matrat (Simões, 1995) baseado no critério de poder, estabelece até que ponto determinado público pode influenciar uma organização ou ser influenciado por ela e, contempla os constantes deslocamentos dos públicos em relação às fronteiras organizacionais (que são móveis). Ou seja, o público que apóia a organização, é seu parceiro em uma situação, na semana seguinte, devido a determinadas circunstâncias, pode ser aquele que inicia um processo de desgaste da imagem ou gera comprometimento nas relações do sistema social organização - públicos.

Matrat classificou os públicos quanto ao tipo de poder que exercem sobre as organizações. Enquadrou-os em quatro tipos distintos:

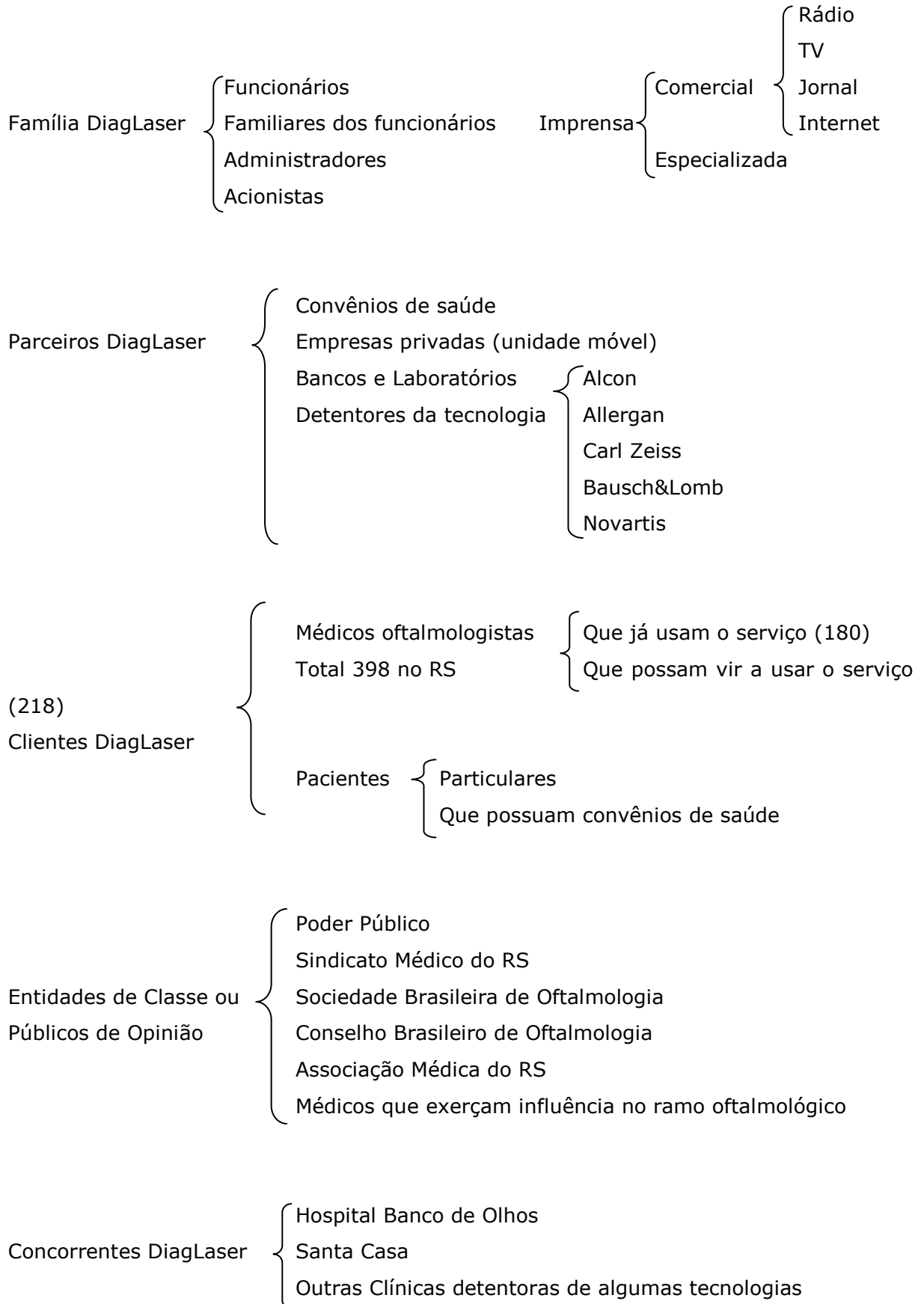
Decisão – Situa os públicos que através de seu poder permite o surgimento e a permanência legal da organização, através de leis pré-estabelecidas e aplicadas através de registros e alvarás.

Consulta – São os públicos que a organização costuma consultar antes de agir. Conselhos diretivos, órgãos parceiros, etc.

Comportamento – Destes, depende o avanço ou retrocesso das ações da organização. Como os funcionários, fornecedores, empregados terceirizados.

Opinião – Exercem poder pela simples manifestação de seu julgamento e seu ponto de vista. Os formadores de opinião são capazes de influenciar o modo de pensar de outros indivíduos. Podem ser jornalistas, especialistas, ou pessoas que exercem liderança sobre outros.

e.1) Públicos DiagLaser®



Prognóstico

Se o DiagLaser não aumentar sua rede de relacionamentos junto a outros oftalmologistas corre o risco de ser surpreendido por um novo concorrente, podendo até mesmo perder a condição de ineditismo, ou seja, "corpo clínico aberto", no Rio Grande do Sul e acabar estagnada no mercado.

Objetivos e Estratégia

Expandir a rede de relacionamento com os médicos oftalmologistas de todo o Estado através da "interiorização" do DiagLaser e do uso da internet como ferramenta de comunicação.

Objetivos Específicos

- Criar uma imagem motivadora que incentive novos oftalmologistas a se relacionar com o DaigLaser;
- Procurar relacionar-se com os médicos que atualmente se relacionam com clínicas do interior onde há pouca tecnologia;
- Aumentar o relacionamento com os médicos oftalmologistas do interior que se relacionam também com outras clínicas ou hospitais de Porto Alegre que não possuam a mesma tecnologia do DiagLaser.

Programas

1. Conhecendo o Diaglaser

O programa "Conhecendo o DiagLaser" foi criado para expandir a rede de relacionamento com os médicos oftalmologistas do interior do Estado. Atualmente, a maioria dos relacionamentos – DiagLaser/Oftalmologistas – concentram-se na capital.

Ao conhecer o DiagLaser, o oftalmologista do Interior saberá que pode contar com uma estrutura completa na área de diagnóstico e tratamento ocular, podendo oferecer ao seu paciente a mais completa e avançada tecnologia disponível no mercado. O DiagLaser expandirá sua rede de relacionamentos para fora da região metropolitana aumentando consideravelmente sua área de abrangência.

O programa tem o objetivo de divulgar o DiagLaser ao médico oftalmologista do Interior do Estado e todos os 3 projetos estão interligados e são interdependentes.

a) DiagLaser vai ao Interior

Visando atingir diretamente o médico no seu ambiente, o DiagLaser viaja com sua Unidade Móvel até as cidades pólos das regiões do Interior do Estado, promovendo encontros e palestras que mostrem o que a organização oferece.

Cada região do Estado possui uma cidade central na qual o DiagLaser pode concentrar a divulgação para os médicos oftalmologistas daquela região. Segundo informações do Conselho Regional de Desenvolvimento – COREDES www.coredes.org.br – nestas regiões a tecnologia, apesar de pouca, concentra-se nas cidades pólos, logo a maioria dos médicos têm seu consultório sediado nela. Os pacientes dos outros municípios deslocam-se para realizar consultas e tratamentos.

Cada uma das regiões será contemplada com uma visita da **Unidade Móvel** do Diaglaser a ser previamente agendada e os médicos oftalmologistas serão convidados a conhecê-la e a participar de palestra em local apropriado na cidade visitada. As visitas da Unidade Móvel serão realizadas em parceria com a Secretaria de Saúde de cada um dos municípios atingidos.

a.1) Tabela de Oftalmologistas por Região do Estado

Região do Estado	Municípios	Cidade Pólo	Oftalmos
Central	28	Santa Maria	18
Vale do Rio Pardo e Jacuí Centro	29	Santa Cruz do Sul	13
Litoral	21	Capão da Canoa	7
Noroste Colonial	32	Ijuí	8
Produção	23	Passo Fundo	20
Serra	33	Caxias do Sul	42
Sul	22	Pelotas	25
Vale do Rio dos Sinos	14	São Leopoldo	32
Vale do Taquari	37	Lajeado	5
		Oftalmologistas atingidos	170

Fonte oftalmologistas: CREMERS

b) Tour

O "Tour" proporcionará à organização a oportunidade de trazer os médicos oftalmologistas do interior do Estado para dentro do DiagLaser e assim mostrar toda a estrutura disponível que foi apresentada no projeto anterior: "O DiagLaser vai ao Interior". Dando seqüência a proposta do programa.

Os grupos serão pré-agendados por região do Estado para visitas, no máximo 10 profissionais, que conhecerão de perto a tecnologia e a estrutura do DiagLaser. As visitas serão agendadas com os profissionais que comparecerem na Unidade Móvel na oportunidade da visita ao interior realizada pelo programa anterior.

c) Consulta Especial

O projeto "Consulta Especial" tem por objetivo oferecer uma consulta mensal para que os oftalmologistas do interior do Estado possam oferecer como benefício aos seus pacientes. Para o DiagLaser é uma forma de divulgação de seus serviços para dois segmentos de públicos: o cliente paciente e o cliente médico oftalmologista. Para o profissional da saúde a oportunidade de conhecer na prática o que há de melhor em estrutura e tecnologia disponível no mercado. Para o paciente a tranquilidade de quem é bem atendido.

Esta é uma ação com cunho social, pois o oftalmologista deverá escolher um paciente sem plano de saúde que esteja necessitando de atendimento especializado e

não tenha condições de fazê-lo. Cabe ao DiagLaser orientar correta utilização da Consulta Especial para que realmente seja um benefício aos pacientes de baixa renda.

A Consulta Especial será distribuída ao oftalmologista que comparecer ao "Tour" e poderá usufruí-la dentro do período de três meses mediante marcação de data e horário.

Cronograma dos Projetos

2008							
Cidade	Interior	Horário/local			Tour	Horário	Consulta Especial
		Unidade Móvel	Palestra				
Caxias do Sul	02/08	14h-22h	Cosmos Hotel	20h	02/09	14h-18h	Distribuído em 02/09 válido por três meses
São Leopoldo	23/08	14h-22h	Hotel Suarez	20h	23/09	14h-18h	23/09 válido por três meses
Pelotas	04/10	14h-22h	Curi Palace Hotel	20h	04/11	14h-18h	04/11 válido por três meses
Passo Fundo	25/10	14h-22h	Maitá Palace Hotel	20h	25/11	14h-18h	25/11 válido por três meses
2009							
Cidade	Interior	Horário/local			Tour	Horário	Consulta Especial
		Unidade Móvel	Palestra				
Santa Maria	7/03	14h-22h	Hotel Itaimbé	20h	07/04	14h-18h	07/04 válido por três meses
Santa Cruz do Sul	28/03	14h-22h	Aquarius Hotel	20h	28/04	14h-18h	28/04 válido por três meses
Ijuí	30/05	14h-22h	Hotel Jardim Europa	20h	30/06	14h-18h	30/06 válido por três meses
Capão da Canoa	11/07	14h-22h	Hotel Bassani	20h	11/08	14h-18h	11/08 válido por três meses
Lajeado	25/07	14h-22h	Hotel Weiland	20h	25/08	14h-18h	25/08 válido por três meses

2. Modernizando a Comunicação – Tecnologia X Tecnologia

O programa tem por objetivo atualizar os médicos oftalmologistas do Estado quanto aos últimos avanços da tecnologia e as novidades do DiagLaser, através do sítio, utilizando recursos facilitadores da internet e multimídia. Seguindo, assim, a linha de democratização da tecnologia praticada pelo DiagLaser.

Atualmente, o sítio da organização é pouco explorado no quesito interatividade. A inclusão de ferramentas interativas proporcionará um novo canal de comunicação e relacionamento com os médicos oftalmologistas além de torná-lo mais atrativo e com designe mais moderno.

Para garantir o acesso dos oftalmologistas ao sítio será utilizado o cadastro de profissionais que ainda não se relacionam com o DiagLaser, originado a partir das ações do programa “Conhecendo o DiagLaser”. Permitindo assim, a expansão do número de oftalmologistas que receberá avisos por e-mail das ferramentas de interatividade do sítio.

a) News DiagLaser Democrático

Atualmente, o News Diaglaser é enviado aos médicos que já mantém relações com o DiagLaser. O objetivo deste projeto é estender o recebimento do News DiagLaser ao maior número de oftalmologistas do Rio Grande do Sul e também deixá-lo disponível no sítio para que o médico possa rever as últimas edições.

A utilização do cadastro de oftalmologistas que ainda não se relacionam com o DiagLaser, permitirá a expansão do número de oftalmologistas que recebe o News DiagLaser por e-mail.

b) A Voz do DiagLaser

PodCast mensal com últimas informações/novidades da tecnologia disponível no mercado para ser divulgado no sítio da organização.

O podcast é um meio de divulgação fácil e econômico que não exige equipamentos sofisticados para criá-lo. A profissional de relações públicas da organização tem condições de auxiliar na realização do podcast sem a necessidade de contratação de pessoal especializado. A equipe do DiagLaser reunir-se-á uma vez por mês para conversar sobre as últimas novidades da tecnologia para diagnóstico e tratamento ocular e realizará um bate-papo sobre assuntos pertinentes à área. Em alguns programas a presença de convidados tornará o podcast mais atraente.

A escolha de convidados utilizará como critério a importância do indivíduo para o assunto abordado. É uma oportunidade de envolver alguns pacientes e funcionários quando o assunto for menos técnico, valorizando o relacionamento humano em forma de depoimentos. A palavra do profissional dá respaldo e credibilidade à organização. A palavra de um paciente emocionalmente envolvido estabelece identificação por parte dos ouvintes e gera confiança. A participação de funcionários demonstra que o DiagLaser é feito de pessoas e para elas busca sempre aprimorar-se.

Para garantir que o público terá acesso ao Podcast utilizaremos o cadastro já mencionado, além de divulgação através dos canais de comunicação do DiagLaser. Outra facilidade oferecida pelo Podcast é a possibilidade de assinatura gratuita de atualização automática de cada novo programa disponível a partir da solicitação do público interessado.

Anexos

1) Lista dos Hotéis para Palestras

Cidade	Local	Sala	Endereço	Telefone
Capão da Canoa	Hotel Bassani	Sala de Eventos	Rua Moema, 1938	(51)3625.2461
Caxias do Sul	Cosmos Hotel	Urano	Rua 20 de Setembro, 1563	(54)21017777
Ijuí	Jardim Europa	Sala de Vip Negócios	BR 285, km 457	(55)33328585
Lajeado	Hotel Weiland	Sala Topázio	Avenida Sete de Setembro, 745	(51)37148500
Passo Fundo	Maitá Palace Hotel	Sala de Reuniões	Avenida Brasil Leste, 400	(54)30453888
Pelotas	Curi Palace Hotel	Sala Domingos de Almeida	General Neto, 1279.	(53)32277377
Santa Cruz do Sul	Aquarius Hotel	Guest Office	Avenida João Pessoa, 144	(51)21069933
Santa Maria	Hotel Itaimbé	Sala 02	Rua Venâncio Aires, 2741	(55)32201144
São Leopoldo	Hotel Suarez	Sala de Eventos	Rua São Caetano, 273	(51)30375000