

**CASE**

**COM VOCÊ A VIDA CONTINUA**

**DIA NACIONAL DA  
DOAÇÃO DE ÓRGÃOS**



**SANTA  
CASA BH**



# 1 CONTEXTO QUE ORIGINOU A ESTRATÉGIA

Com mais de 1.100 leitos e capacidade instalada de 19 salas cirúrgicas, a Santa Casa BH é o primeiro hospital de Belo Horizonte (121 anos). Essa “cidade da saúde” é a maior prestadora filantrópica de serviços ao Sistema Único de Saúde de Minas Gerais e ocupa posição de destaque também no cenário nacional.

Em 27 de setembro, é celebrado o Dia Nacional da Doação de Órgãos. A Santa Casa BH é o maior hospital 100% SUS de Minas Gerais e realiza transplantes de órgãos, tecidos e células destacando-se pela excelência nos atendimentos. São oferecidos transplantes de córnea, medula óssea, rim, fígado, ossos e, desde janeiro de 2019, coração.

Mesmo com todo o avanço alcançado ao longo dos anos, a doação de órgãos ainda é permeada por mitos, preconceitos e dificuldade de entendimento, questões que acabam resultando em um alto índice de recusa por parte das famílias de possíveis doadores. De acordo com relatório feito pela Associação Brasileira de Transplante de Órgãos (ABTO), em 2018, no Brasil, a taxa de recusa foi de 43%. Em Minas Gerais, ela ficou em 67%.

Hoje, no País, somente a família tem o poder de decidir se doará ou não os órgãos do paciente com morte encefálica, mesmo que, em vida, ele tenha deixado por escrito o desejo de ser um doador. Por isso, é tão importante conscientizar os familiares sobre esta decisão.

**Assim, com o objetivo de conscientizar a população e minimizar a taxa de recusa familiar em relação à doação de órgãos, diminuindo, assim, o tempo de espera por um transplante, a Santa Casa BH desenvolveu em 2019 uma campanha educativa.**

## 2 ESTRATÉGIA ESCOLHIDA

No dia 26 de agosto de 2019, a Gerência de Comunicação Institucional do Grupo Santa Casa BH reuniu-se com a equipe de transplante. O objetivo foi elaborar uma estratégia diferenciada para a realização de uma campanha de doação de órgãos que atingisse toda a sociedade. Durante o encontro, a equipe do transplante descreveu todo o processo de doação de órgãos e relatou os principais obstáculos enfrentados no dia a dia. Depois de discussões e vários *brainstorms*, concluiu-se que a melhor estratégia para impactar três diferentes públicos (população em geral, população do entorno e público interno) seria o desenvolvimento de diversas ações educativas ao longo do Dia Nacional da Doação de Órgãos, 27/09.

### PÚBLICO X OBJETIVO

#### **POPULAÇÃO EM GERAL:**

com o objetivo de conscientizar sobre a importância da doação de órgãos e o que fazer para ser um doador.

#### **PÚBLICO DO ENTORNO DA SANTA CASA BH:**

com o objetivo de esclarecer os mitos e verdades sobre a doação de órgãos.

#### **PÚBLICO INTERNO:**

com o objetivo de engajar os funcionários a multiplicarem informações corretas sobre a doação de órgãos.

### 3 AÇÕES DE RELACIONAMENTO

A peça conceito da campanha foi elaborada pela agência de publicidade G30 Gestão de marcas, prestadora de serviço da Santa Casa BH, com o seguinte conceito: **Com você a vida continua. Doe órgãos, doe vida.** O objetivo era sensibilizar as pessoas de que o ato de doar órgãos faz com que o doador seja o responsável pela continuidade da vida de outra pessoa. A imagem escolhida foi o símbolo do infinito ligando duas pessoas, o doador e o paciente que recebeu o órgão, no caso o coração.

#### **TEXTO DA CAMPANHA:**

**Milhares de pessoas estão na fila de espera para transplantes de órgãos. Para ser um doador basta informar a sua família. Faça o bem, de coração, e passe essa informação adiante. Doe órgãos, doe vida.**

PEÇA CONCEITO  
DA CAMPANHA

## COM VOCÊ A VIDA CONTINUA



27  
/09

DIA NACIONAL DA  
**DOAÇÃO**  
DE ÓRGÃOS

Milhares de pessoas estão na fila de espera para transplantes de órgãos. Para ser um doador basta dizer sobre a sua decisão.

**Avise a sua família, faça o bem - de coração, e passe esta informação adiante.**



GRUPO  
**SANTA  
CASA BH**

# IMPRENSA

## PRÉ-PRODUÇÃO

Com o intuito de conscientizar a população, foi desenvolvida uma pauta exclusiva para a TV Globo Minas (por ser a emissora com maior audiência do estado) e outra pauta para os demais veículos de comunicação. A equipe da assessoria de imprensa do Grupo Santa Casa BH marcou uma reunião presencial entre o hospital e a produtora da Globo Minas, Marina Campos.

Durante a reunião, que ocorreu no dia 5 de setembro, a Santa Casa BH apresentou todo o processo de transplante, desde o diagnóstico de morte cerebral, exames necessários, passando pela conversa com a família, corrida para retirada ou busca do órgão, a emoção da comunicação com o paciente que está esperando o órgão, a cirurgia, o pós-cirúrgico e o acompanhamento posterior.

Na ocasião, a produtora da TV Globo se emocionou com os relatos e se interessou em mostrá-los do início ao fim.



## PRODUÇÃO

A equipe da Santa Casa BH ficou responsável por identificar as fontes para a matéria: um paciente transplantado, um paciente que estava na fila aguardando um órgão, um médico, uma pessoa para representar a equipe de transplante e uma pessoa para relatar sobre a abordagem com a família de um possível doador.

Após a seleção das fontes, as gravações foram agendadas com a TV Globo Minas para o dia 17/09. Todas as imagens e entrevistas foram executadas. A Globo queria ainda acompanhar o momento do diagnóstico da morte cerebral do paciente, a retirada do órgão e a cirurgia. Dessa forma, eles ficaram de plantão aguardando uma notícia nossa no momento que isso acontecesse.

No dia 17/09, à meia-noite, a equipe de comunicação foi avisada da morte cerebral de um paciente e que a família havia autorizado a doação de órgãos. Imediatamente a Globo foi comunicada e às 7h da manhã do dia 18/09 a equipe de reportagem estava de volta à Santa Casa BH para filmar o transporte do órgão e a cirurgia. Foi uma corrida contra o tempo e o resultado foi uma matéria forte e sensível que mostrou, de maneira inédita, o processo do início ao fim do transplante. A matéria, que teve duração de 8 minutos, foi veiculada no MGTV 1ª Edição, do dia 27/09, onde aconteceu também uma chamada ao vivo para mostrar a ação educativa que estávamos fazendo no Dia Nacional da Doação de Órgãos. A mesma matéria foi veiculada no Bom Dia Brasil, em rede nacional.



# AÇÕES INTERATIVAS E MATERIAIS DE APOIO

Para chamar a atenção do público interno e externo e gerar mobilização, compartilhamento e, conseqüentemente, maior alcance, foram desenvolvidas diversas ações interativas - acompanhadas de materiais de apoio.

## CAMISAS

A equipe mobilizadora foi caracterizada com camisas personalizadas com ilustrações de diferentes órgãos em suas reais posições como: coração, rim, pulmão e fígado.





## SÍMBOLO DO INFINITO

Foram produzidos símbolos do infinito em PVC e MDF recortados, além de plaquinhas com diferentes dizeres relacionados à doação de órgãos, como “Doe órgãos, doe vida”, “Quem ama doa”, “Com a doação a vida continua” etc. Assim, o público pôde interagir com o material, fazer fotos e publicar em suas redes sociais.



## FLYERS, BOTTONS E ADESIVOS

Durante as ações, foram distribuídos flyers informativos, bottons e adesivos.

## ROLETA

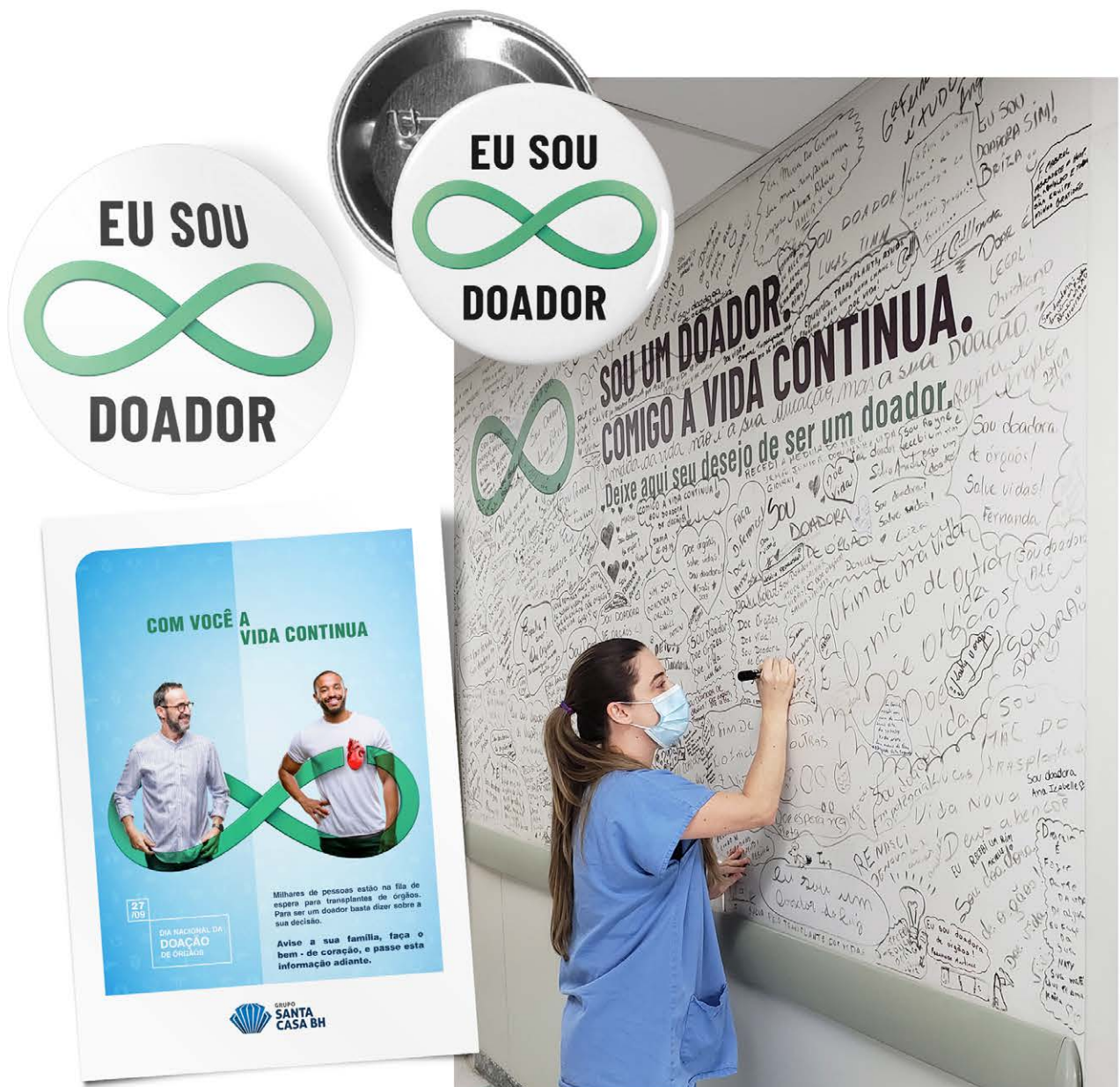
A equipe de manutenção do Grupo Santa Casa BH, em parceria com a Gerência de Comunicação Institucional e a equipe do Transplante, desenvolveu uma roleta para realização de um *quiz* interativo.

## PAINEL INTERATIVO

Um painel interativo foi instalado em um dos andares de internação de pacientes transplantados com os dizeres:

**Sou um doador. Comigo a vida continua. Deixe aqui seu desejo de ser um doador.**

Nele, as pessoas podiam deixar o nome, assinatura, ou até mesmo um recado de incentivo.



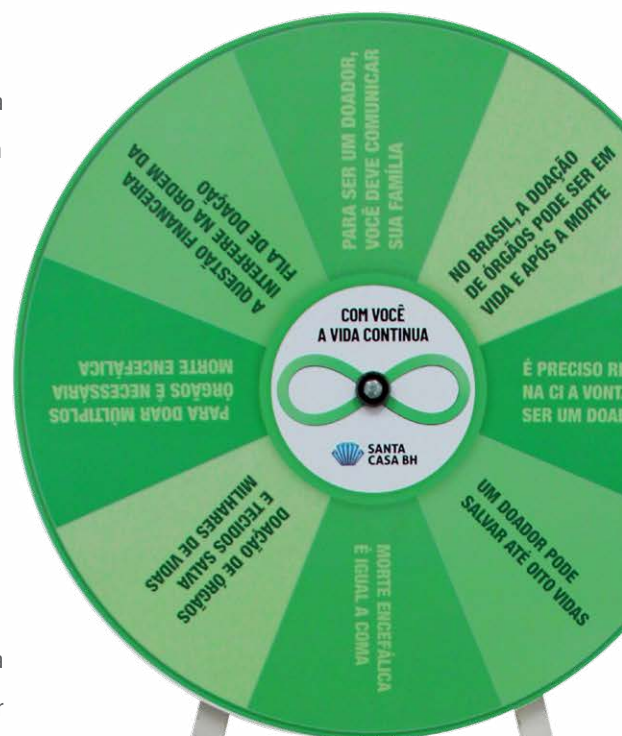
## BLITZ EDUCATIVA NO ENTORNO DA SANTA CASA BH

A faixa produzida em lona era estendida no sinal de trânsito em frente à Santa Casa BH com o objetivo de impactar as pessoas paradas no sinal. Enquanto duas pessoas da equipe seguravam a faixa, outras quatro faziam uma blitz educativa abordando as pessoas nos carros e nas calçadas, entregando flyers e conscientizando-as sobre a importância de ser um doador de órgãos e de comunicar a decisão à família.

## ROLETA QUIZ

Para o público do entorno da Santa Casa BH, foi realizada uma ação com a roleta *quiz* de mitos e verdades relacionadas à doação de órgãos. As perguntas do *quiz* foram elaboradas com base nas maiores dúvidas da população como: “Para ser um doador você deve comunicar a sua família”, “Um doador pode salvar até 8 vidas”, “Para doar múltiplos órgãos é necessário morte encefálica”, entre outras.

A roleta foi levada para pontos de grandes fluxos no entorno do hospital e os pedestres foram abordados pela equipe da Santa Casa BH. Cada participante foi convidado para girar a roleta e responder se a frase era mito ou verdade. Quem acertava ganhava um botton da campanha. A equipe também aproveitava para conscientizar sobre a importância de ser um doador de órgãos.



## AÇÕES EDUCATIVAS PARA O PÚBLICO INTERNO

Para o público interno, foram feitas blitz educativas nos corredores e departamentos da Santa Casa BH com a roleta *quiz* e, para os que acertavam, ao invés de bottons, foram distribuídos adesivos com o mesmo layout do botton, pois dentro do hospital não é permitida a utilização de adornos (NR32\*).

Nos departamentos, a equipe da campanha abordava os funcionários convidando-os para tirarem fotos com o infinito e as plaquinhas, além de informar sobre doação de órgãos e a importância de comunicar à família da sua decisão.

Internamente também foi publicado wallpaper com o layout da campanha em todos os computadores do Grupo Santa Casa BH, disparados e-mails marketing, distribuídos cartazes nos murais e quadros de aviso e enviadas mensagens via WhatsApp.



\*A Norma Regulamentadora nº 32 do Ministério do Trabalho tem o objetivo de proteger a saúde e a segurança dos trabalhadores que atuam no setor de saúde. Ela proíbe o uso de adornos, objetos que facilitam o acúmulo de microorganismos.

## SEXTA CULTURAL ESPECIAL DOAÇÃO DE ÓRGÃOS

Durante o ano de 2019, foram realizadas nas últimas sextas-feiras do mês apresentações do projeto Sexta Cultural na Santa Casa BH. A iniciativa é promovida pela Gerência de Marketing e Responsabilidade Social e oferece uma apresentação musical na entrada dos funcionários no horário do almoço. No dia 27/09, ocorreu uma edição especial da Sexta Cultural pelo Dia Nacional de Doação de Órgãos, com a presença da banda da Polícia Militar de Minas Gerais.

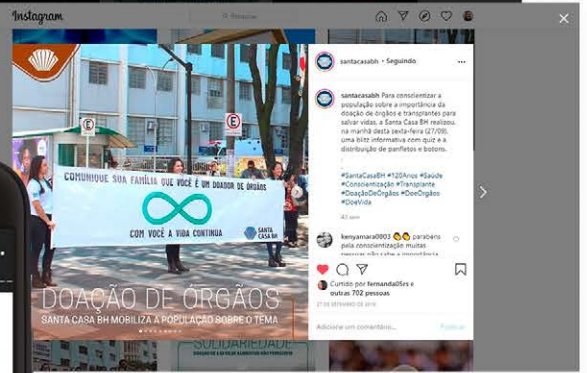
Ao início de cada música, falou-se sobre a importância da doação de órgãos e da conversa com a família, de acordo com script passado aos músicos. Ao misturar cultura e informação em um momento de descontração, foi possível conscientizar os funcionários sobre a importância de ser um doador e de conversar com a família.

Na frente da banda da polícia foi posicionado o infinito de MDF, produzido para compor o cenário e remeter à edição especial da Sexta Cultural. Nesta ação, também foi levada a roleta e os bottons e os funcionários foram convidados a girar a roleta e responderem se as afirmativas eram mitos ou verdades. Quem acertava ganhava o botton e o adesivo. Durante a ação, a TV Globo Minas fez uma transmissão ao vivo mostrando toda a ação e entrevistou uma paciente que tinha feito transplante e estava assistindo ao show, além do diretor de Assistência à Saúde, Dr. Guilherme Gonçalves Riccio.



## REDES SOCIAIS

Foram feitos stories e posts no Instagram e Facebook do Grupo Santa Casa BH. Os stories foram postados em formato de *quiz* abordando mitos e verdades sobre doação de órgãos. Além disso, foi realizada cobertura em tempo real das atividades ao longo do dia e postagens informativas da campanha.



# 4 PERÍODO DO PROJETO

- 26/08** Reunião Comunicação, Marketing e equipe de Transplante
- 27 a 30/08** Elaboração da estratégia de comunicação
- 02/09** Produção do release específico para TV Globo
- 03/09** Contato via telefone para marcação de reunião na Globo
- 05/09** Reunião com produção da TV Globo Minas para apresentação da pauta especial
- 09 a 13/09** Criação da campanha de divulgação de doação de órgãos
- 16 a 18/09** Desenvolvimento das ações internas e externas da campanha
- 17 e 18/09** Acompanhamento da gravação da reportagem da TV Globo Minas
- 19 a 26/09** Produção das peças da campanha
- 20/09** Envio do release para demais meios de comunicação com dados sobre transplante e ações no dia 27/09
- 24/09** Disparo de e-mail mkt para público interno convidando para a ação do dia 27/09
- 27/09** Realização das ações internas e externas
- 27/09** Sexta Cultural especial Doação de Órgãos
- 27/09** Acompanhamento das equipes de jornalismo dos veículos de comunicação
- 27/09 a 01/10** Clipping referente às matérias publicadas na mídia



## 5 INVESTIMENTO NO PROJETO

Valor investido: R\$2.800,50

30  
camisetas



R\$735,00

1  
faixa de lona



R\$150,00

500  
bottons



R\$410,00

1  
infinito PVC



R\$113,50

500  
adesivos



R\$90,00

500  
flyers a5



R\$217,00

1  
adesivo para roleta



R\$45,00

1  
adesivo para assinar



R\$290,00

1  
infinito MDF



R\$750,00



## EQUIPES ENVOLVIDAS

AGÊNCIA G30 GESTÃO DE  
MARCAS

COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL  
DO GRUPO SANTA CASA BH

UNIDADE DE TRANSPLANTES DA  
SANTA CASA BH

MARKETING E  
RESPONSABILIDADE SOCIAL  
DO GRUPO SANTA CASA BH



# 6 EVIDÊNCIAS DE RESULTADOS

## IMPRENSA

As ações e abordagens relacionadas ao Dia Nacional da Doação de Órgãos resultaram em 17 inserções positivas em veículos de TV, Rádio, Impresso e Web, nos âmbitos regional e nacional. Ao todo, foram mais de 19 minutos de reportagens televisivas e 5 minutos de reportagens em rádio. O destaque fica para a matéria realizada pela TV Globo Minas, exibida no MGTV 1ª Edição, no dia 27/09, que mostrou a atividade realizada para celebrar a data e abordou dados e histórias referentes ao transplante de órgãos.

### FLASHES

#### Santa Casa BH faz ação de conscientização sobre doação de órgãos

Para celebrar o Dia Nacional da Doação de Órgãos, nesta sexta-feira, dia 27, a Santa Casa BH realiza um evento especial para conscientizar a população sobre a importância desse ato que salva vidas. Das 9h às 13h, em frente ao hospital, terá blitz informativa, quiz com mitos e verdades sobre transplante e apresentação musical da banda da Polícia Militar. A partir das 14h, as ações serão desenvolvidas dentro do hospital levando informação aos funcionários da Santa Casa BH, aos pacientes e aos seus acompanhantes. Um painel será instalado no setor de transplante, localizado no 13º andar, onde as pessoas poderão expressar



Portal O Tempo - Cidades - Artigo

CONSCIENTIZAÇÃO

#### 40% de famílias de Minas Gerais dizem 'não' à doação de órgãos

As famílias ainda têm receio da doação por dois motivos: por desconhecerem a vontade do paciente e por terem medo de tirar a esperança de vida daquela pessoa

Por ALINE DINIZ  
27/09/2019 - 19h45



Anúncios fechados por Google

TRÂNSITO

30/07/2020 CIDADE JARDIM  
Avenida Raja Gabaglia  
trânsito bom nos últimos 7 dias  
sem qualquer restrição de lentidão



#### No Dia Nacional da Doação de Órgãos, Santa Casa faz campanha de adesão

Hospital de BH quer conscientizar a população sobre a importância desse ato que salva vidas. Apenas um doador pode ajudar mais de 20 pessoas

Anna Marina

Postado em 27/09/2019 04:05 e atualizado em 26/09/2019 19:17

Para quem não sabe, o hoje é o Dia Nacional da Doação de Órgãos e, por causa disso, a Santa Casa BH realizará evento especial para conscientizar a população sobre a importância desse ato que salva vidas

MAIS LIDAS

- 04/09 - 21/09/2020 - Compartilhe  
Homem marca encontro romântico de madrugada em esquina, mas é atingido com tiro
- 04/09 - 17/11/2019 - Compartilhe  
Agência Brasileira aposta no talento para superdono do mercado



#### MG é o segundo estado com mais pacientes que precisam de algum tipo de transplante

Nesta sexta-feira (27), no Dia Nacional de Doação de Órgãos, o MGTV mostra a reportagem sobre a



#### 40% de famílias de Minas Gerais dizem 'não' à doação de órgãos

As famílias ainda têm receio da doação por dois motivos: por desconhecerem a vontade do paciente e por terem medo de tirar a esperança de vida daquela pessoa



LEIA MAIS

- Homem marca encontro romântico de madrugada em esquina, mas é atingido com tiro  
Rapaz havia acabado de desembrantar de um carro de aplicativo quando foi atingido na cabeça apesar do tiro, ele não morreu; polícia suspeita que tenha sido uma emboscada
- Carro é apreendido por dívida de R\$ 47 mil da dona que sofreu 340 multas
- Maconha triturada em achocolatado é descoberta em presídio de Santa Luzia
- Covid-19: com 167 casos por hora nas últimas 24h, MG tem 123,4 mil infectados
- Homem é suspeito de tentar matar ex-namorada

- **MG é o segundo estado com mais pacientes que precisam de algum tipo de transplante**  
| 27-09-2019 | G1 (Minas Gerais) | RJ – Brasil
- **Minas tem mais de 4.000 pessoas na fila à espera de transplante**  
| 28-09-2019 | Pampulha Online - BH (MG) (Notícias) | MG - Brasil
- **40% de famílias de Minas Gerais dizem ‘não’ à doação de órgãos**  
| 27-09-2019 | Portal O Tempo (Cidades) | MG - Brasil
- **Minas tem mais de 4.000 pessoas na fila à espera de transplante**  
| 28-09-2019 | Portal O Tempo (Interessa) | MG - Brasil
- **40% de famílias de Minas Gerais dizem ‘não’ à doação de órgãos**  
| 27-09-2019 | Portal O Tempo Betim (Últimas Notícias) | MG - Brasil
- **No Dia Nacional da Doação de Órgãos, Santa Casa faz campanha de adesão**  
| 27-09-2019 | Portal EM (Opinião) | MG - Brasil
- **40% de famílias de Minas Gerais dizem ‘não’ à doação de órgãos**  
| 27-09-2019 | Portal O Tempo Contagem (Últimas Notícias) | MG - Brasil
- **Dia Nacional de Doação de Órgãos: fila de pacientes que esperam por um órgão só aumenta**  
| 27-09-2019 | TV Globo (Bom Dia Brasil) | MG - Brasil
- **Minas tem mais de 4.000 pessoas na fila à espera de transplante**  
| 28-09-2019 | Portal O Tempo Contagem (Últimas Notícias) | MG - Brasil
- **40% de famílias de Minas Gerais dizem ‘não’ à doação de órgãos**  
| 27-09-2019 | Super Notícia (Notícias) | MG - Brasil
- **Minas tem mais de 4.000 pessoas na fila à espera de transplante**  
| 28-09-2019 | Super Notícia (Notícias) | MG - Brasil
- **Flashes - Santa Casa BH faz ação de conscientização sobre doação de órgãos**  
| 28-09-2019 | Jornal da Cidade - BH (Sociedade) | MG - Brasil
- **Dia Nacional de Doação de Órgãos: Ações tentam conscientizar famílias**  
| 27-09-2019 | Record (Balanço Geral) | MG - Brasil
- **Dia Nacional de Doação de Órgãos**  
| 27-09-2019 | TV Globo (MGTV 1ª Ed.) | MG - Brasil
- **Hoje é Dia Nacional da Doação de Órgãos**  
| 27-09-2019 | Record (MG no Ar) | MG – Brasil
- **Anna Marina - Dia muito importante**  
| 27-09-2019 | Estado de Minas (EM Cultura) | MG - Brasil
- **Obstáculos para doação de órgãos no Brasil**  
| 01-10-2019 | Inconfidência FM (Jornal da Inconfidência) | MG - Brasil



# REDES SOCIAIS

## FACEBOOK



**285**  
curtidas



**7.510**  
Alcance

(que viram o conteúdo ao longo do dia)



**17**  
comentários



**53**  
compartilhamentos



**894**  
Envolvimento  
(número total de perfis que curtiram,  
visualizaram ou comentaram o post)



**140**  
curtidas



**4.616**  
Alcance

(que viram o conteúdo ao longo do dia)



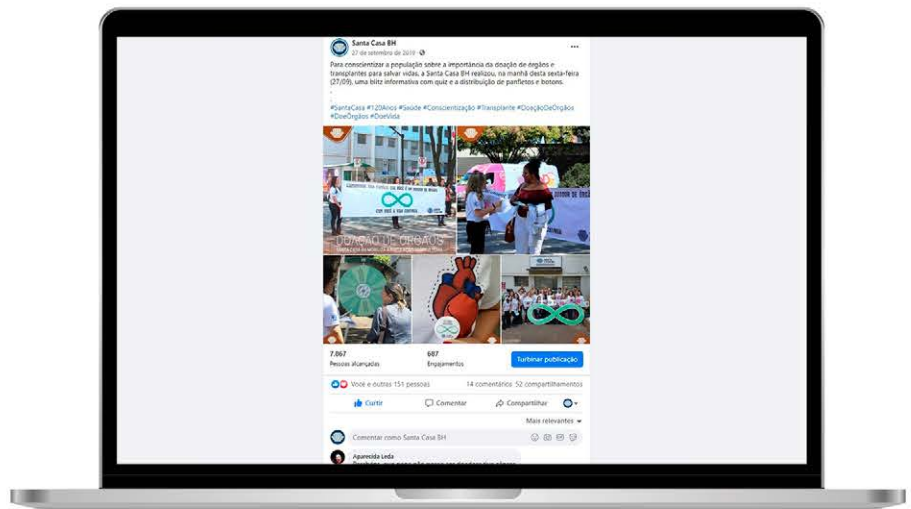
**4**  
comentários



**36**  
compartilhamentos



**255**  
Envolvimento  
(número total de perfis que curtiram,  
visualizaram ou comentaram o post)



# REDES SOCIAIS INSTAGRAM



200  
curtidas



4.275  
**Alcance**  
(n° de pessoas/perfis que viram o post)



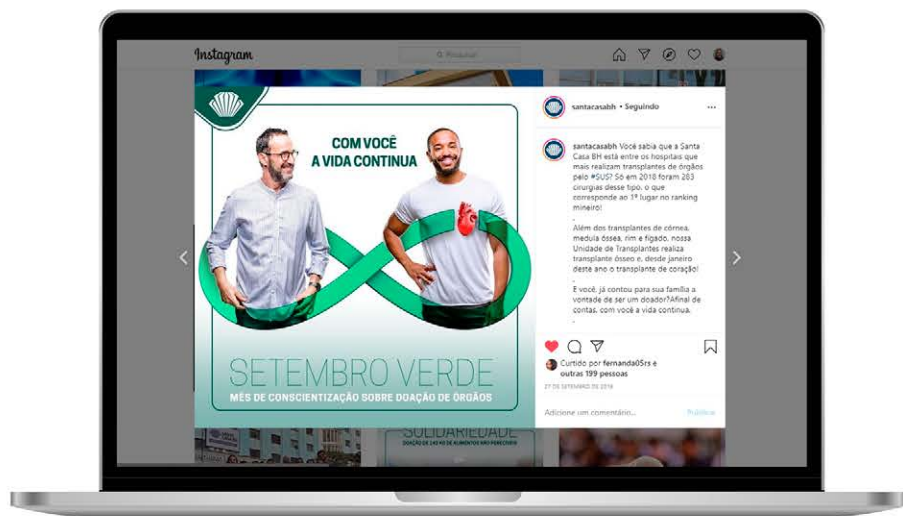
6  
comentários



6.042  
**Impressões**  
(n° de vezes que o post passou  
na timeline dos seguidores)



30  
compartilhamentos  
no Stories



703  
curtidas



5.230  
**Alcance**  
(n° de pessoas/perfis que viram o post)



11  
comentários



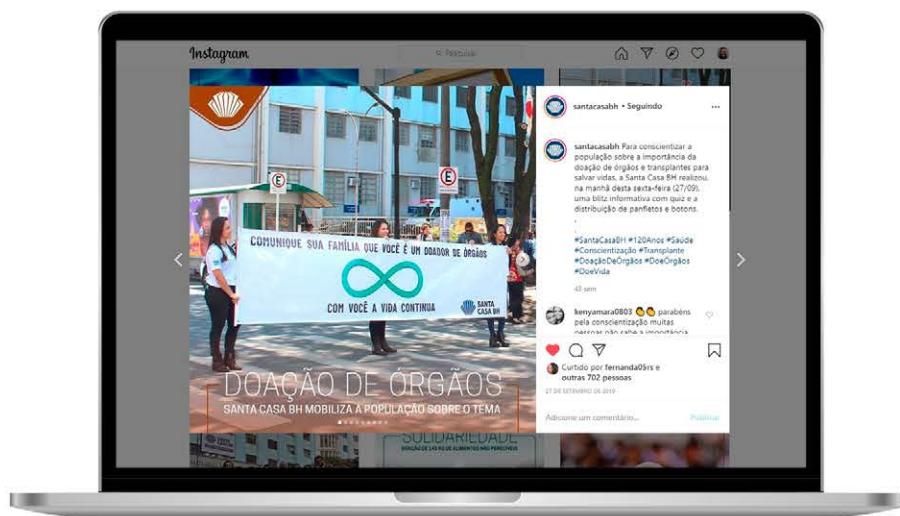
9.617  
**Impressões**  
(n° de vezes que o post passou  
na timeline dos seguidores)



32  
compartilhamentos  
no Stories



7  
marcar o post como favorito





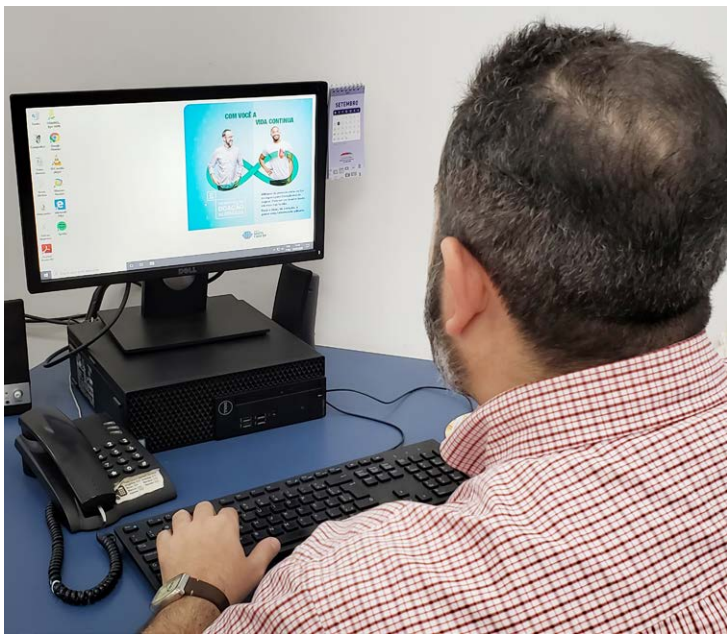
O Stories de Mitos e Verdades sobre doação de órgãos teve uma média de 2.535 visualizações.

Foram postados 48 stories no dia da ação, entre peças informativas e fotos da ação na entrada da SCBH.



## FUNCIONÁRIOS

Cerca de 2.000 funcionários foram atingidos com as ações de comunicação interna realizadas durante a campanha de doação de órgãos. Wallpaper e e-mail marketing impactaram todos os funcionários que possuem e-mail institucional e utilizam computador, além dos demais funcionários abordados nas áreas assistenciais e administrativas.





## CAPTAÇÃO DE ÓRGÃOS

**A CAPTAÇÃO DE ÓRGÃOS  
CRESCER 8,5% NO ÚLTIMO  
TRIMESTRE DE 2019, EM  
COMPARAÇÃO COM OS TRÊS  
MESES ANTERIORES.**

---

**FONTE: MG TRANSPLANTES**





## VÍDEO CASE COM VOCÊ A VIDA CONTINUA



**Acesse:**

**[youtu.be/X6s3P5BXAr8](https://youtu.be/X6s3P5BXAr8)**