



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Av. Getúlio Guaritá, 130 Uberaba - MG
Telefone (034) 3318-5200

Norma Operacional n.º 8, de 22 de setembro de 2015

Normatiza as prerrogativas da Unidade de Comunicação do HC-UFTM e disciplina as normas, os prazos e o fluxo para solicitação de instrumentos de divulgação oficial interna e externa por parte de setores do HC-UFTM.

O Superintendente do Hospital de Clinicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro, no uso de suas atribuições que lhe confere a Portaria n.º 125, de 11 de dezembro de 2012, resolve:

Art. 1.º Editar a presente Norma Operacional que institui as prerrogativas da Unidade de Comunicação do HC-UFTM e disciplina as normas, os prazos e o fluxo para solicitação de instrumentos de divulgação oficial interna e externa por parte de setores do HC-UFTM, valendo-se dos serviços da Unidade de Comunicação.

Art. 2.º Para fins desta Norma entende-se por:

I – stakeholder: público estratégico, como empregados, servidores, fornecedores, sindicatos, associações profissionais, grupos normativos, governos municipal, estadual ou federal, organizações não governamentais (ONGs), concorrentes, imprensa, usuários dos serviços de saúde;

II - mala direta: comunicação institucional massiva emitida via correio eletrônico para públicos internos, ou em meio impresso, via Correios, para públicos externos, podendo conter notícias, comunicados, editais, esclarecimentos, avisos e/ou convites;

III - boletim eletrônico: informativo composto por notícias institucionais diagramado de modo a ser emitido via e-mail e lido na tela do computador, podendo também ser impresso pelo receptor da mensagem;

IV - release: comunicado emitido pela Unidade de Comunicação para conhecimento da imprensa, sendo redigido em formato de matéria jornalística, acompanhado ou não de fotos e documento anexos, cujo objetivo é conquistar mídia espontânea nos veículos de comunicação, que podem reproduzi-lo sem ônus de direitos autorais ou utilizar as informações para composição de pautas próprias, a serem executadas conforme a linha editorial do veículo de comunicação.

V - clipping: coleta e organização das matérias jornalísticas divulgadas pela imprensa escrita, falada e televisada a respeito de uma instituição, com o objetivo de medição do grau de exposição dos temas por meio de unidades como tempo ou centímetros por coluna, permitindo análise de imagem e de repercussão, bem como planejamento de intervenções.

Art. 3.º Vinculada à Superintendência, a Unidade de Comunicação tem como função produzir e divulgar material jornalístico sobre temas de relevante interesse público gerados no âmbito da instituição ou a ela diretamente relacionados, como eventos, projetos, gestão de recursos, aquisição de novas tecnologias,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Av. Getúlio Guaritá, 130 Uberaba - MG
Telefone (034) 3318-5200

desenvolvimento físico da instituição, estrutura de atendimento ao cidadão, formas de acesso do público aos serviços de saúde prestados pelo HC, além dos resultados científicos das pesquisas clínicas desenvolvidas no Hospital, políticas de formação e valorização dos trabalhadores e normas internas de caráter administrativo.

Art. 4.º Além da divulgação de temas internos e de gestão que devem receber visibilidade por meio da imprensa e dos suportes próprios de divulgação, o trabalho da Unidade de Comunicação compreende, ainda, o atendimento das demandas dos jornalistas, consubstanciadas na forma de pedidos de informações e/ou entrevistas, a serem atendidas conforme as regras estabelecidas nesta Norma.

Art. 5.º O trabalho da Unidade de Comunicação do HC-UFTM será pautado pela ética jornalística em interface com a ética das profissões da área da saúde, com foco na projeção da missão, visão e valores institucionais, de forma a conferir publicidade às ações do Hospital e intermediar o relacionamento da instituição com os veículos de comunicação regionais e nacionais, bem como com o público interno e stakeholders.

Art. 6.º O chefe da Unidade de Comunicação será, preferencialmente, profissional graduado em Comunicação Social com habilitação em Jornalismo.

Parágrafo único. Em seus períodos de férias e/ou afastamentos, o chefe da Unidade de Comunicação será temporariamente substituído por um interino previamente designado, preferencialmente graduado em Comunicação Social com habilitação em Jornalismo.

Art. 7.º Compete à Unidade de Comunicação a publicação do Boletim de Serviço, observando as regras estabelecidas na Norma Operacional n.º 1, de 14 de março de 2014.

Art. 8.º Compete à Unidade de Comunicação elaborar planos de uso da TV Universitária e da Rádio Universitária, enquanto veículos oficiais de divulgação do Hospital em suporte de radiodifusão, bem como o uso de mídias sociais e tecnologias que venham a ser criadas, conforme os interesses estratégicos da instituição, e submetê-los à Superintendência.

Art. 9.º Para a divulgação de regimentos, regulamentos internos, normas operacionais e procedimentos operacionais padrão, a apreciação é iniciada na Unidade de Planejamento seguindo, após eventuais ajustes, para apreciação do Setor Jurídico.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Av. Getúlio Guaritá, 130 Uberaba - MG
Telefone (034) 3318-5200

Parágrafo único. Se aprovados pelo Planejamento e Jurídico, os dispositivos de regulação interna são remetidos à Unidade de Comunicação para publicação oficial no Boletim de Serviços e posterior publicização no site do hospital.

Art. 10. As decisões sobre aspectos estratégicos das ações e planos de comunicação institucional, incluindo os objetivos e a consolidação dos fluxos, no âmbito do HC-UFTM, competem à Superintendência, em conjunto com as Gerências de Atenção à Saúde, Administrativa, de Ensino e Pesquisa, Setor Jurídico e Assessoria de Planejamento, com assessoria da chefia da Unidade de Comunicação.

Parágrafo único. As decisões sobre aspectos técnicos, redacionais, imagéticos e estéticos relativos aos produtos de comunicação institucional do HC-UFTM competem ao chefe da Unidade de Comunicação, consultada sua equipe técnica.

Art. 11. O uso de logomarcas de outras instituições, incluindo a UFTM, respeitará as proporções, regras de uso para cores e demais características técnicas e estéticas estipuladas em seus manuais próprios, atendendo aos seguintes princípios:

- I - não é permitida a criação de logomarcas de Gerências, Divisões, Setores ou Unidades do HC;
- II - serão respeitadas estritamente as limitações do manual de uso da logomarca da UFTM se esta for incorporada, no todo ou em partes, na criação da identidade visual do HC.

Art. 12. Os suportes de divulgação utilizados pela Unidade de Comunicação serão sítio institucional na internet, publicação impressa própria, boletim eletrônico, mala direta eletrônica e produção de material para circuitos internos de TV ou murais, conforme as possibilidades da instituição em manter estes suportes ou outras tecnologias de informação que venham a surgir.

Art. 13. A institucionalidade da comunicação oficial, no âmbito do HC-UFTM, será estritamente observada, de modo que se pronunciam em nome do hospital junto à imprensa somente o superintendente ou seu substituto.

§ 1.º Demais agentes públicos do quadro, ocupantes de cargos de chefia ou não, falam em nome de seus projetos, ações, setores, ou sobre temas pontuais, factuais ou científicos, observado em todos os casos o princípio da entrada de demanda por parte da imprensa via Unidade de Comunicação, que procederá ao intermédio junto ao setor ou agente e à elaboração de resposta à imprensa, redação de nota de esclarecimento ou agendamento de entrevista.

§ 2.º As comunicações institucionais produzidas pelos setores do Hospital e/ou por seus agentes com objetivo de envio à imprensa serão remetidas exclusivamente pela Unidade de Comunicação, que tratará a informação conforme as especificidades de redação adequadas para esta divulgação e arquivará os textos e fotografias



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Av. Getúlio Guaritá, 130 Uberaba - MG
Telefone (034) 3318-5200

divulgadas, sob pena de não gozarem de respaldo institucional e caráter oficial para todos os fins, inclusive jurídicos.

§ 3.º As formas de comunicação institucional a que se refere o parágrafo anterior se consubstanciam em releases, notas oficiais, sugestões de pautas, convites e agendamento de entrevistas.

Art. 14. Um representante da Unidade de Comunicação deve participar das reuniões administrativas cujo conteúdo deva ser divulgado nos meios oficiais e à imprensa.

Parágrafo único. A participação a que se refere este artigo vincula-se a convite prévio, com antecedência de 48 horas para fins de organização de agenda.

Art. 15. Um representante da Unidade de Comunicação realizará reunião semanal com a Direção do HC-UFTM em que apresentará relatório com indicadores de atividades, análise de clipping e debaterá medidas relativas à comunicação institucional estratégica, com vistas a efetivar ações que aliem as técnicas e suportes disponíveis aos objetivos de comunicação da Direção do Hospital.

Art. 16. Os diversos setores do Hospital de Clínicas devem introduzir a comunicação como etapa inerente a seus projetos, planejando com antecedência as formas de se comunicar com a comunidade por meio da divulgação oficial.

Art. 17. A Unidade de Comunicação receberá dos diversos setores e chefias sugestões de pauta sobre temas institucionais e científicos cuja divulgação à comunidade nos meios próprios e externos seja relevante, procedendo à devida triagem dessas pautas.

§ 1.º Artigos de autoria de membros da equipe do Hospital tratando estritamente de assuntos médicos e hospitalares, sem cunho político, podem ser publicados na página do Hospital na internet ou integrar os boletins impressos ou eletrônicos editados pela Unidade de Comunicação, desde que assinados.

§ 2.º A responsabilidade sobre as informações contidas nos artigos referidos no parágrafo anterior é inteiramente dos autores que os subscrevam.

§ 3.º A Unidade de Comunicação não procederá, em qualquer hipótese, à análise e interpretação de documentos como planilhas, gráficos, tabelas, levantamentos, atas ou outros, competindo aos setores que originaram as informações fornecer o sentido a ser extraído dos dados brutos, gerando a informação a ser tornada pública.

Art. 18. O fluxo observado no caso de solicitações de divulgação de pautas que não correspondam a cursos, eventos ou comunicados é iniciado nos setores solicitantes, que elaborarão o pedido de divulgação remetendo-o à Gerência à qual está vinculado ou à Superintendência, quando for o caso.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Av. Getúlio Guaritá, 130 Uberaba - MG
Telefone (034) 3318-5200

§ 1.º Após despacho do gerente respectivo ou do superintendente, a pauta seguirá à Unidade de Comunicação, para desenvolvimento.

§ 2.º A triagem das pautas abrangidas neste artigo considerará a relevância e pertinência da divulgação, podendo a Unidade de Comunicação reconsiderar por escrito a conveniência da publicização a partir de critérios norteadores da noticiabilidade: relevância, interesse público, atualidade, consistência, veracidade, fidedignidade, legalidade e impessoalidade;

§ 3.º Não serão produzidas/divulgadas matérias jornalísticas ou informes a imprensa a respeito de serviços ainda não existentes que constem apenas de projetos para os quais não exista previsão orçamentária definida e prazos estabelecidos para início de execução, tanto para os casos de futuros serviços a serem oferecidos, quanto no que tange a obras.

Art. 19. A solicitação de divulgação de notas de utilidade pública informando à comunidade a respeito do falecimento de pacientes será enviada à Unidade de Comunicação por meio de preenchimento de formulário específico (anexos 1 e 2).

Parágrafo único. No caso de pacientes identificados para os quais haja o interesse de publicação por dez dias consecutivos do edital informativo de óbito, é necessária a apresentação da cópia dos documentos do paciente em questão, e a Unidade de Comunicação, via Direção do Hospital, solicitará o intermédio da Empresa Brasil de Comunicação para aquisição do espaço nos veículos locais para publicação dos informes.

Art. 20. Projetos, atividades e ações a serem divulgados à comunidade por meio de eventos e apresentações oficiais devem previamente ser debatidos com o chefe da Unidade de Comunicação, de forma que a imprensa seja convidada com antecedência e recebida com releases e/ou kits informativos.

Art. 21. Qualquer ação ou atividade realizada pelos diversos setores do Hospital a que se pretenda conferir publicidade deve ser comunicada via preenchimento de formulário específico (anexo 3) com antecedência mínima de 48 horas à Unidade de Comunicação, para composição de pauta, sendo fornecidos os seguintes dados:

- I – histórico e legislação correlata, se existente;
- II – público-alvo;
- III – recursos aplicados e suas fontes;
- IV – profissional ou setor responsável pela promoção da atividade;
- V – data e local de acontecimento;
- VI – objetivos da ação;
- VII – fontes de informação sobre o fato para entrevistas;
- VIII – despacho “de acordo” do responsável pelo setor.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Av. Getúlio Guaritá, 130 Uberaba - MG
Telefone (034) 3318-5200

Art. 22. A imprensa, quando convidada a participar de eventos, coletivas e palestras no interior do HC-UFTM será credenciada e receberá crachá específico antes da entrada no Hospital, devendo as equipes de jornalismo serem acompanhadas de um membro da Unidade de Comunicação enquanto estiverem no recinto hospitalar.

Parágrafo único. A convocação de coletivas de imprensa é vinculada a parecer favorável do Superintendente ou seu substituto.

Art. 23. Os fluxos de entrada, validação e saída de informações e a listagem de Porta-Vozes serão estabelecidos formalmente pela Direção do Hospital e serão estritamente observados durante os trabalhos de divulgação oficial bem como no relacionamento com os veículos de comunicação.

Art. 24. Os conteúdos desenvolvidos pela Unidade de Comunicação, quando não factuais, serão apresentados às fontes institucionais de informação para revisão dos termos técnicos, numéricos e científicos, bem como para análise do conteúdo das falas, devendo ser devolvidos em 48 horas após o recebimento.

§ 1.º A omissão por parte da fonte em sugerir modificações nas minutas referidas no inciso anterior, após 48 horas, significará tácita aceitação do texto final, a ser divulgado;

§ 2.º Nos casos em que a notícia ou nota produzida pela Unidade de Comunicação tratar de assunto factual, a logística de concepção do texto deve se dar de forma que o mesmo seja divulgado, impreterivelmente, no dia do evento ou acontecimento.

Art. 25. As demandas de informações solicitadas pela imprensa devem ser encaminhadas necessariamente à Unidade de Comunicação, que fará o intermédio com os setores detentores das informações solicitadas para composição das respostas sobre temas de relevante interesse público.

§ 1.º Os pedidos de informação por parte da imprensa devem partir de e-mail institucional dos veículos de comunicação que originaram a demanda, a fim de gerar documentação e arquivamento do fluxo.

§ 2.º Pedidos de entrevistas devem ser encaminhados na forma do parágrafo anterior, contendo como adiantamento de pauta, no mínimo, o tema.

§ 3.º A Direção do HC não fornecerá entrevistas pelo telefone. Os veículos de imprensa radiofônica serão instruídos a gravar as entrevistas in loco e no caso dos jornais, locais ou não, que não possam comparecer ao Hospital, as questões serão recebidas por escrito, sendo as respostas intermediadas pela Unidade de Comunicação por meio de nota.

§ 4.º Autorizações para captação de fotos e vídeos, por parte da imprensa ou produtoras de vídeos/agências de publicidade, no interior do HC-UFTM ou em unidades itinerantes do Hospital, devem ser precedidas de pedido junto à Unidade de Comunicação, com preenchimento de formulários específico (anexo 4)



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Av. Getúlio Guaritá, 130 Uberaba - MG
Telefone (034) 3318-5200

necessariamente com adiantamento da pauta a ser executada, competindo à Gerência Administrativa emitir autorização expressa para as captações referidas neste parágrafo;

§ 5.º É vedada, em qualquer hipótese, a captação em vídeo ou foto de pacientes em atendimento ou internados no HC-UFTM por parte de veículos de imprensa, profissionais de imprensa independentes, agências de publicidade ou produtoras de vídeo.

§ 6.º Em casos de utilização consentida de imagens de pacientes, será coletada autorização expressa dos mesmos, ou de seus responsáveis, em formulário específico (anexo 5).

§ 7.º Pedidos explicitamente não jornalísticos de informação institucional enviados à Unidade de Comunicação serão encaminhados ao Serviço de Informação ao Cidadão do Hospital, que dará continuidade à busca pelas informações e procederá ao retorno ao solicitante.

Art. 26. A Unidade de Comunicação divulgará à imprensa, unicamente por provocação dos veículos, informações sucintas a respeito do atendimento prestado aos pacientes atendidos no HC-UFTM e se limitarão a confirmar a entrada do paciente, se permanece internado ou não, horário de alta médica ou horário de óbito, e se está em enfermaria ou CTI, conforme informações fornecidas pela equipe da Gerência de Atenção à Saúde.

§ 1.º As causas dos eventuais óbitos não serão informadas à imprensa pela Unidade de Comunicação;

§ 2.º Pormenores como diagnósticos, gravidade dos casos, eventuais cirurgias, procedimentos médicos realizados, amputações de membros, uso de medicamentos e distribuição de ferimentos/traumas pelo corpo não serão informados à imprensa pela Unidade de Comunicação.

§ 3.º A Unidade de Comunicação não divulgará à imprensa fotos, imagens, endereços ou formas de contatos de pacientes ou de seus familiares, bem como da equipe que os assistem.

§ 4.º Boletim médico de autoridades públicas e de pessoas de meios artísticos somente serão divulgados na forma de nota oficial, emitida pela Unidade de Comunicação, subscrita pela Gerência de Atenção à Saúde, após autorização expressa do paciente ou da família.

Art. 27. Quando forem publicados materiais jornalísticos nos periódicos locais a respeito do HC-UFTM, a Unidade de Comunicação arquivará os mesmos, provocando os setores responsáveis quando for pertinente a elaboração de resposta oficial da Instituição.

Art. 28. Os pedidos de informação realizados internamente pela Unidade de Comunicação aos diversos setores do Hospital serão formalizados via memorando, com anexo do pedido por escrito do veículo que originou a demanda, devendo ser respondido no prazo máximo de 24 horas, em dias úteis, ainda que a referida resposta seja negativa de fornecimento da informação, sempre justificada, cujo conteúdo da resposta negativa será fornecido ao veículo de comunicação solicitante.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Av. Getúlio Guaritá, 130 Uberaba - MG
Telefone (034) 3318-5200

Art. 29. Em casos de denúncias de pacientes à imprensa envolvendo supostos erros médicos ou outras matérias jornalísticas que veiculem informações de caráter de denúncia, dos quais se depreendam supostas imperícias no atendimento aos pacientes, o HC-UFTM não emitirá posicionamentos nem concederá entrevistas enquanto os profissionais envolvidos nos referidos atendimentos não tenham sido ouvidos pela Direção do Hospital e os fatos tenham recebido apuração adequada.

§ 1.º Nos casos referidos no caput deste artigo, se procurada pela imprensa, a Unidade de Comunicação emitirá nota informando que a Direção do HC-UFTM vai apurar os fatos alegados pelos denunciante junto aos profissionais envolvidos no referido atendimento/procedimento hospitalar;

§ 2.º Uma vez esclarecidos os fatos e estando comprovada a impertinência das acusações, a Unidade de Comunicação encaminhará resposta oficial para publicação nos veículos que tenham divulgado as denúncias, a título de direito de resposta, casos em que a nota será subscrita pela Gerência a qual tenha competido a averiguação dos fatos.

Art. 30. A criação de artes para banners, faixas, cartazes, cartilhas, folders, livretos e outros materiais gráficos será solicitada à Unidade de Comunicação pelos setores interessados, via preenchimento de formulários específico (anexo 6). Nesses casos, o conteúdo dos materiais é de responsabilidade dos solicitantes, competindo à Unidade de Comunicação apenas a diagramação, criação da arte e revisão de aspectos gramaticais.

Art. 31. A afixação de cartazes nos murais distribuídos pelo interior do HC-UFTM está vinculada à prévia obtenção de carimbo de autorização emitido pela Unidade de Comunicação do Hospital, contendo assinatura e data para remoção do material, observada a Norma Operacional n.º 2, de 14 de março de 2014.

§ 1.º Não serão autorizadas peças de caráter comercial ou aquelas das quais se depreendam ofensa moral, conteúdos difamatórios, caluniosos, injuriosos, incitação a crimes, informações deliberadamente inverídicas ou de caráter obsceno, quer na forma de palavras ou imagens;

§ 2.º As folhas e cartazes em questão não podem ser afixados em paredes, portas, grades, vidros ou janelas, ficando restritas a murais específicos:

I - nos murais identificados pela cor verde serão afixados materiais relativos a eventos culturais, científicos e/ou educativos; eventos beneficentes, sem fins lucrativos, campanhas de doação de sangue, órgãos ou outros temas ligados à Saúde; cronogramas de cursos e respectivas programações, sendo permitida a divulgação de taxas de inscrição;

II - nos murais identificados pela cor vermelha serão afixados materiais relativos a concursos e processos seletivos exógenos; informes, comunicados, planilhas, tabelas, notícias e editais endógenos;

§ 3.º Em nenhuma hipótese a Unidade de Comunicação assumirá responsabilidade pelo arquivamento de cartazes, banners, faixas ou outros materiais de comunicação visual e/ou pictórica.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Av. Getúlio Guaritá, 130 Uberaba - MG
Telefone (034) 3318-5200

Art. 32. Casos omissos envolvendo a Comunicação e temas sensíveis serão deliberados entre o chefe da Unidade de Comunicação e o Colegiado Executivo do HC-UFTM, podendo gerar súmulas a serem aplicadas em situações vindouras, o que ensejará a emenda da atual Norma, a fim de introduzir as novas diretrizes.

Art. 33. Esta Norma Operacional entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se quaisquer disposições em contrário.

Publicada no Boletim de Serviço HC-UFTM/Filial Ebserh n.º 60, de 23 de outubro de 2015, p. 37