

Norma Operacional nº2, de 30 de janeiro de 2018

Normatiza a Unidade de Comunicação Social do HU-UFS e disciplina as normas, os prazos e o fluxo para solicitação de instrumentos de divulgação oficial interna e externa por parte de setores do HU-UFS.

A superintendente do Hospital Universitário da Universidade Federal de Sergipe, no uso de suas atribuições legais, e tendo em vista o disposto na lei Nº 12.550, de 15 de dezembro de 2011, e a portaria Nº 127, de 31 de outubro de 2013, publicada no Boletim de Serviço da Ebserh Sede Nº 12, de 4 de novembro de 2013, resolve:

Art. 1.º Editar a presente Norma Operacional que institui as prerrogativas da Unidade de Comunicação do HU-UFS e disciplina as normas, os prazos e o fluxo para solicitação de instrumentos de divulgação oficial interna e externa por parte de setores do HU-UFS, 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 impresso: informativo composto por notícias institucionais diagramado, impresso e entregue à Governança, chefes de Divisões, Setores e Unidades. Enviado também para as superintendências de unidades filiais da Ebserh.

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

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

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 televisionada 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, desenvolvimento físico da instituição, estrutura de atendimento ao cidadão, formas de acesso do público aos serviços de saúde prestados pelo HU, além dos resultados científicos das pesquisas clínicas desenvolvidas no Hospital, políticas de formação e valorização dos trabalhadores e normas internas de caráter administrativo. Compete à Unidade de Comunicação Social do HU-UFS:

I – planejar, orientar, coordenar e supervisionar as atividades de comunicação do HU-UFS, quanto a jornalismo, relações públicas e cerimonial;

II – elaborar, supervisionar e avaliar a execução do Plano Anual de Comunicação;

III – difundir objetivos, serviços, ações, imagem, papel e importância do HU-UFS;

IV – intermediar o relacionamento do HU-UFS com os veículos de comunicação e profissionais de imprensa;

VI – produzir, organizar e divulgar, interna e externamente, material jornalístico e administrativo relativo ao trabalho do HU-UFS;

VII – subsidiar a Governança do HU-UFS em relação ao comportamento e à imagem do hospital na mídia, por meio de monitoramento e avaliação das informações a respeito da instituição, divulgadas pelos veículos de comunicação impressos e eletrônicos;

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

VIII – orientar os empregados do HU-UFS sobre como lidar adequadamente com a imprensa;

IX – assessorar a Superintendência, Gerências, Divisões, Setores, Unidades e demais profissionais do HU-UFS nas ações que envolvam comunicação social, promoção institucional e realização de eventos;

X – estabelecer e administrar processos e procedimentos para a realização de solenidades e eventos, de acordo com normas de Cerimonial e de Protocolo;

XIII – regulamentar e monitorar o uso correto e padronizado da marca, do slogan e demais elementos relacionados à identidade visual do HU-UFS, disponibilizadas na intranet, internet, redes sociais, banners, cartazes, folders e demais publicações institucionais;

XIV – coordenar, elaborar ou editar todo e qualquer material gráfico ou audiovisual com vistas à divulgação do HU-UFS para o público interno ou externo;

XV – estabelecer diretrizes para envio de mensagens dos diversos setores do HU-UFS aos empregados, bem como administrar informes diversos a serem afixados nos quadros de aviso da Sede;

XVI – propor parcerias para ações promocionais do HU-UFS, apoiadas na legislação pertinente e em decisão do Colegiado Executivo;

XVIII – planejar e gerenciar as atividades de web com interface operacional de criação interna para briefing, layout, mídia interna online (banners, selos, popups, flashes, novas áreas, materiais multimídia), bem como propor e monitorar procedimentos de comunicação para meios digitais como internet, tecnologia móvel, redes sociais, blogs, em parceria com a DivGP alinhadas com os objetivos de comunicação do Ministério da Educação.

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,

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

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 HU-UFS 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 Compete à Unidade de Comunicação a publicação do Boletim de Serviço, observando as regras estabelecidas na Norma Operacional n.º 1, de 09 de setembro de 2015.

Art. 7.º Para a divulgação de regimentos, regulamentos internos, normas operacionais e procedimentos operacionais padrão, a apreciação passará pelo Setor Jurídico. Parágrafo único. Se aprovados, 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. 8.º As decisões sobre aspectos estratégicos das ações e planos de comunicação institucional, incluindo os objetivos e a consolidação dos fluxos, no âmbito do HU-UFS, competem à Superintendência, em conjunto com o Conselho Administrativo e Setor Jurídico, 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 HU-UFS competem ao chefe da Unidade de Comunicação, consultada sua equipe técnica.

Art. 9.º Os suportes de divulgação utilizados pela Unidade de Comunicação serão sítio institucional na internet, publicação impressa própria, mala direta eletrônica e murais, conforme as possibilidades da instituição em manter estes suportes ou outras tecnologias de informação que venham a surgir.

Art. 10. A institucionalidade da comunicação oficial, no âmbito do HU-UFS, 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

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

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 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. 11. 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. 12. Um representante da Unidade de Comunicação realizará reunião periódica com a Direção do HU-UFS 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. 13. Os diversos setores do HU-UFS 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. 14. 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 nos boletins impressos 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.

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

§ 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. 15. 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.

§ 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 à 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. 16. Projetos, atividades e ações a serem divulgados à comunidade por meio de eventos e apresentações oficiais devem previamente ser debatidos com o representante da Unidade de Comunicação, de forma que sejam providenciados materiais de divulgação interna, cerimonial, caso necessário, e que a imprensa seja convidada com antecedência e recebida com *releases* e/ou *kits* informativos.

Art. 17. Qualquer ação ou atividade realizada pelos diversos setores do Hospital a que se pretenda conferir publicidade deve ser comunicada via preenchimento de formulário específico 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;

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

- 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.

Art. 18. A imprensa, quando convidada a participar de evento, deve ser acompanhada 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. 19. 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 HU 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 Em casos de utilização consentida de imagens de pacientes, será coletada autorização expressa dos mesmos, ou de seus responsáveis, em formulários específico.

§ 5.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.

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

Art. 20. A Unidade de Comunicação divulgará à imprensa, unicamente por provocação dos veículos, informações sucintas a respeito do atendimento prestado aos pacientes atendidos no HU-UFS 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 UTI, 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. 21. Quando forem publicados materiais jornalísticos nos periódicos locais a respeito do HU-UFS, a Unidade de Comunicação arquivará os mesmos, provocando os setores responsáveis quando for pertinente a elaboração de resposta oficial da Instituição.

Art. 22. 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 HU-UFS 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 HU-UFS vai apurar os fatos alegados pelos denunciantes 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.

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

Art. 23. 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. 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. 27. A afixação de cartazes nos murais distribuídos pelo interior do HU-UFS está vinculada à autorização da Unidade de Comunicação do Hospital.

§ 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:

§ 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.

Art. 28. Casos omissos envolvendo a Comunicação e temas sensíveis serão deliberados entre o representante da Unidade de Comunicação e o Colegiado Executivo do HU-UFS, 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. 29. Esta Norma Operacional entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se quaisquer disposições em contrário.

Angela Maria da Silva
Superintendente do HU-UFS