



prefeitura de
PORTO ALEGRE

PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 28/2022

Institui as Diretrizes de Comunicação para os serviços de saúde administrados pela Prefeitura Municipal de Porto Alegre (PMPA) e os contratualizados.

O SECRETÁRIO MUNICIPAL DA SAÚDE, no uso das atribuições que lhe conferem os incisos I e II do parágrafo único do art. 87 da Constituição Federal e inciso III do art. 90 da Constituição Estadual do Rio Grande do Sul.

Considerando a importância de orientar hospitais, unidades de saúde, prontos atendimentos e demais serviços da rede a como proceder em processos relacionados à comunicação.

Considerando a necessidade de uma identidade única dos serviços da Secretaria Municipal de Saúde, contribuindo para a credibilidade da Instituição e para parametrização de informações que sejam consideradas prioritárias pela instituição.

Considerando a indispensabilidade de alinhar o material veiculado pela Assessoria de Comunicação/SMS (ASSECOM/SMS) com o Gabinete de Comunicação Social (GCS) da Prefeitura Municipal de Porto Alegre.

Considerando que a comunicação no âmbito dos serviços deve reforçar os valores: ética, transparência, atribuições, responsabilidades, diretrizes, compromissos e respeito.

Considerando que todo o material informativo divulgado nos diferentes espaços da rede de saúde pública da cidade vinculadas à PMPA, incluindo serviços parcerizados, devem estar em consonância com a missão, visão e valores da SMS.

Considerando a Lei 8.429 de 2 de junho de 1992, Lei de Improbidade Administrativa, que estabelece que usar a máquina pública para divulgação e promoção pessoal é crime e que é de responsabilidade desta secretaria atentar para o cumprimento desta lei no âmbito de suas dependências.

RESOLVE

Art 1º São competências gerais dos serviços de saúde administrados pela Prefeitura Municipal de Porto Alegre (PMPA) e dos contratualizados:

I- Zelar pela boa imagem da Secretaria Municipal de Saúde contribuindo para sua credibilidade;

II- Preservar informações sensíveis ou sigilosas que possam comprometer os serviços de saúde ou a privacidade dos usuários dos serviços;

III- Contribuir para a construção de uma identidade única da Secretaria Municipal de Saúde;

IV- Utilizar a linguagem institucional em qualquer ação de comunicação;

V- Atender às demandas da Assessoria de Comunicação/SMS (ASSECOM/SMS), quando a mesma requisitar informações, fornecendo os dados tão logo quanto possível.

VI- Zelar pelo cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018) (Anexo I), que protege os direitos fundamentais de liberdade, de privacidade e a livre formação da personalidade dos indivíduos, bem como garante transparência no uso dos dados pessoais em quaisquer meios, incluindo prontuários e informações de tratamentos de usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), que não podem ser fornecidos sem que haja autorização.

VII- Certificar-se de que todas as informações a serem divulgadas são confiáveis e verdadeiras, contribuindo para evitar e combater as *fake news*;

VIII- Orientar os usuários a acompanharem os canais oficiais da Secretaria Municipal de Saúde nas redes sociais, para mais notícias e informações atualizadas da SMS: @saudepoa (Instagram), facebook.com/saudepoa (Facebook), e twitter.com/saudepoa (Twitter).

IX- Orientar os usuários a procurarem a Ouvidoria da Prefeitura em caso de dúvidas cuja resposta não seja de conhecimento da equipe, denúncias ou reclamações. Canais de comunicação da ouvidoria: telefone 156 (dígito 6), aplicativo 156+POA, 156 web (<https://156web.procempa.com.br>), Whatsapp (51) 3433-0156; ou pela Ouvidoria do SUS: telefone 136, Whatsapp (51) 3289-2656, e atendimento presencial na Avenida João Pessoa, 325 - térreo, de segunda a sexta, das 8h às 12h e das 13h às 17h,

X- Cientificar a ASSECOM/SMS quando houver algum problema ou ocorrência que possa impactar negativamente ou positivamente na imagem da Secretaria Municipal de Saúde e da Prefeitura de Porto Alegre;

XI- Manter atualizados os dados dos serviços no Google, tais como endereço e horário de funcionamento;

XII- Solicitar a atualização e alteração de dados ou informações dos serviços de saúde no site da Prefeitura Municipal de Porto Alegre à ASSECOM/SMS quando necessário.

XIII- Informar a ASSECOM/SMS e sua respectiva diretoria responsável, quando for necessário o fechamento imprevisto das unidades e dos serviços de saúde, próprios ou conveniados, seja por situações de violência ou outros casos graves.

Art 2º: A ASSECOM/SMS deve ter acesso prévio com mínimo 7 dias a todas as informações pertinentes sobre ações de relevância pública realizadas pelos serviços de saúde que precisem ser divulgadas na mídia, de modo que possa produzir os conteúdos apropriados.

Art 3º É vedado aos serviços de saúde administrados pela Prefeitura Municipal de Porto Alegre (PMPA) e aos contratualizados repassar dados dos usuários atendidos a terceiros, cuja vinculação com o paciente em questão não esteja estabelecida na forma da lei.

Art 4º: Caberá à ASSECOM/SMS fornecer informações de casos de pacientes internados em serviços de saúde do município que tenham grande repercussão na mídia, quando autorizada expressamente pelo paciente ou familiar responsável, devendo limitar-se a informações sobre o estado de saúde em si (quadro leve, moderado ou grave), não fornecendo informações detalhadas sobre seu histórico de saúde.

Art 5º: Os serviços de saúde que dispõem de canal de Whatsapp para a comunicação direta com os usuários do serviço deverão:

I- Utilizar o canal preferencialmente para responder questionamentos dos usuários;

II- Enviar mensagens para os usuários apenas com informações pertinentes aos serviços, tais como mudanças no horário de funcionamento, mudança na escala dos profissionais, reagendamento de consultas, entre outras que sejam afeitas ao tema;

III- Se o usuário sinalizar que não tem interesse de receber tais informações, o pedido deverá ser prontamente atendido e o contato removido;

IV- Utilizar uma linguagem objetiva e acessível, atenta à gramática na elaboração das mensagens, evitando erros de português.

Art 6º: A ASSECOM/SMS deverá ser avisada previamente de todos os eventos idealizados pelos serviços de saúde que precisarem de divulgação para o público externo.

I- Em caso de necessidade de o evento ser organizado pela ASSECOM/SMS, ou de prestar apoio com cerimonialista, envio de convites ou outro item, os serviços deverão enviar solicitação por e-mail (assecomsms@portoalegre.rs.gov.br), através de preenchimento de formulário para solicitação de eventos contendo todas as informações necessárias para sua realização, com os seguintes prazos de antecedência (Anexo I):

a) Eventos de pequeno porte: 7 dias (apresentação de projetos no auditório da SMS, eventos internos, etc.);

b) Eventos de médio porte: 15 dias (inauguração de serviço, lançamento de campanhas, etc.);

c) Eventos de grande porte: 30 dias (seminários; eventos com a presença de várias autoridades, etc.).

Art 8º: Todo e qualquer material, seja impresso ou digital dos serviços de saúde administrados pela Prefeitura Municipal de Porto Alegre (PMPA), tais como placas, cartazes, banners, folders, folhetos, faixas, cards, vídeos, apresentações em slides, etc., deve ser produzido pela Assessoria de Comunicação da SMS.

§1º A solicitação deve ser feita à Assecom via e-mail (assecomsms@portoalegre.rs.gov.br), através de preenchimento de formulário para produção de material (documento em anexo), contendo todas as informações necessárias para o desenvolvimento do material, com o tempo mínimo de 30 dias de antecedência, se for material impresso, e 15 dias, material digital.

§2º Não está autorizada a criação de logomarcas de campanhas, eventos, grupos ou setores internos/específicos dos serviços de saúde.

§3º As logomarcas das contratualizadas, dos hospitais municipais e do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) serão respeitadas, devendo ser acompanhadas da logomarca da Secretaria Municipal de Saúde e do SUS em todos os documentos e materiais (Anexo I).

§4º As logomarcas da Secretaria Municipal de Saúde e do SUS que estejam fora dos padrões especificados neste artigo, deverão deixar de ser utilizadas pelos serviços.

§5º É vedado o uso das logomarcas oficiais da Secretaria Municipal de Saúde e da Prefeitura de Porto Alegre:

I - Para fins particulares;

II - Fora dos padrões especificados neste documento;

III - Em peças ou ações com fins comerciais ou contrários aos princípios e diretrizes institucionais previstos neste documento.

§6º Os materiais produzidos deverão ser enviados à ASSECOM/SMS para ciência e validação;

§7º Todo e qualquer material divulgado deve estar alinhado com a ASSECOM/SMS e em conformidade com as diretrizes do Ministério da Saúde/SUS e da Prefeitura Municipal de Porto Alegre (PMPA).

Art 9º: Sobre a fachada e sinalização interna dos serviços de saúde, os serviços deverão obedecer ao Guia de Sinalização das Unidades e Serviços do Sistema Único de Saúde - SUS (Anexo V), o qual estabelece as normas sobre a pintura da cor da fachada;

Parágrafo único. As placas de sinalização com o nome dos serviços deverão ser produzidas pela Assessoria de Comunicação da SMS, que irá utilizar o tamanho, a fonte e as logomarcas necessárias, estando o material alinhado às diretrizes do Ministério da Saúde/SUS e da Prefeitura Municipal de Porto Alegre (PMPA).

Art 10º: A ASSECOM/SMS deverá ser comunicada da presença de veículos de comunicação nos serviços de saúde.

1) Os veículos não estão autorizados a gravarem dentro dos serviços de saúde, salvo quando forem autorizados previamente pela ASSECOM/SMS;

2) Pedidos de entrevista devem ser autorizados previamente pela ASSECOM/SMS, em comum acordo com a direção/coordenação do serviço;

3) Todas as demandas de imprensa solicitadas aos serviços devem ser comunicadas imediatamente à ASSECOM/SMS para conhecimento e alinhamento institucional;

4) Informações solicitadas por veículos de comunicação devem ser avaliadas e outorgadas apenas pela ASSECOM/SMS;

5) Em caso de autorização prévia da ASSECOM/SMS para captação de imagens nos serviços de saúde, um profissional do serviço deverá acompanhar a equipe da imprensa durante toda a visita na unidade, orientando o veículo sobre a necessidade de não expor e identificar os pacientes, e de preservar imagens sensíveis do serviço, tais como atendimentos e procedimentos;

6) Os pacientes/usuários dos serviços só poderão ser gravados ou entrevistados com autorização prévia dos mesmos, mediante assinatura de termo de autorização de uso de imagem (Anexo VI);

7) Se for constatado qualquer erro ou falha nas informações divulgadas pelos veículos de comunicação, a ASSECOM/SMS deve ser imediatamente notificada, para que seja solicitada a correção da informação na mídia.

Art 11º: É vedada a criação de páginas do serviço de saúde, bem como de perfis específicos de campanhas, eventos, grupos ou setores nas redes sociais (Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn, etc).

§1º As divulgações relacionadas aos serviços de saúde devem ser centralizadas nas páginas oficiais da Secretaria Municipal de Saúde nas redes sociais.

§2º No caso das contratualizadas, recomenda-se centralizar as informações na página oficial da empresa administradora do serviço.

§3º Serviços que já possuem páginas nas redes sociais deverão entrar em contato com a Assecom, que irá avaliar cada caso individualmente.

§4º Os conteúdos divulgados relacionados aos serviços de saúde devem ser alinhados com a ASSECOM/SMS.

§5º Com relação aos hospitais municipais (Hospital de Pronto Socorro e Hospital Materno Infantil Presidente Vargas), o gerenciamento das páginas nas redes sociais deverá ser realizado ou supervisionado pela Assessoria de Comunicação da SMS.

§6º As instituições contratualizadas deverão seguir as normas estabelecidas no Manual de Mídias Sociais da Prefeitura Municipal de Porto Alegre (Anexo I).

Art 12º: É vedada a criação de páginas dos serviços na internet, tais como site ou blogs, devendo toda e qualquer informação ser centralizada no site oficial da Prefeitura Municipal de Porto Alegre;

Parágrafo único. No caso dos serviços contratualizados, recomenda-se centralizar no site oficial da empresa administradora do serviço.

Art 13º: Materiais a serem fixados em murais ou transmitidos em aparelhos instalados em salas de espera, tais como TVs, monitores ou painéis digitais, devem ser pactuados anteriormente com a Assessoria de Comunicação da SMS para aprimoramento e padronização.

Art 14º: Os links para a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, o Manual de Identidade Visual (MIV) da Prefeitura de Porto Alegre, o Manual de Mídias Sociais da Prefeitura de Porto Alegre, o Guia de Sinalização das Unidades e Serviços do Sistema Único de Saúde - SUS e os formulários para solicitação de produção de materiais para a ASSECOM e outros links úteis estão relacionados no Anexo I da presente instrução normativa."

Art 15º Fica revogada a Instrução Normativa nº 27/2020, de 09 de setembro de 2020.

Art 16º: Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Porto Alegre, 18 de outubro de 2022.

MAURO FETT SPARTA DE SOUZA, Secretário Municipal de Saúde.

ANEXO I

1: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709), sancionada em 14 de agosto de 2018. Disponível em: <https://prefeitura.poa.br/carta-de-servicos/lei-geral-de-protecao-de-dados-lgpd>

2: Formulário para solicitação de produção de material. Disponível em: <https://bit.ly/briefingSMS>

3: Formulário para solicitação de evento. Disponível em: <https://bit.ly/eventoSMS>

4: Modelos de logomarcas para serem utilizados pelos serviços de saúde administrados pela Prefeitura Municipal de Porto Alegre (PMPA) e aos contratualizados



5: Guia de Sinalização das Unidades e Serviços do Sistema Único de Saúde. Disponível em: <https://bit.ly/GUIASUS>

6: Termo de autorização de uso de imagem. Disponível em: <https://bit.ly/imagemSMS>

7: Manual de Mídias Sociais da Prefeitura Municipal de Porto Alegre – Diretriz de Comunicação Digital da Prefeitura Municipal de Porto Alegre. Disponível em: https://bit.ly/diretriz_digital

8: Outros links úteis

Logos SMS e SUS. Disponível em: bit.ly/logosSMS

Manual de Identidade Visual da Prefeitura Municipal de Porto Alegre. Disponível em: https://bit.ly/miv_pmpa

Canais Oficiais - Redes Sociais

* SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE:

Instagram - <http://instagram.com/saudepoa>

Facebook - <https://www.facebook.com/saudepoa>

Twitter - <https://twitter.com/saudepoa>

YouTube - <https://www.youtube.com/saudepoa>

LinkedIn - <https://www.linkedin.com/company/saudepoa/>

* PREFEITURA DE PORTO ALEGRE:

Instagram - <https://www.instagram.com/prefpoa/>

Facebook - <https://www.facebook.com/prefpoa>

Twitter - https://twitter.com/Prefeitura_POA

A Assessoria de Comunicação está à disposição dos serviços de saúde para eventuais dúvidas e/ou esclarecimentos, através do e-mail assecomsms@portoalegre.rs.gov.br ou telefone (51) 3289-2710/2711.



Documento assinado eletronicamente por **Neemias Oliveira de Freitas, Chefe de Unidade**, em 17/10/2022, às 17:05, conforme o art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006, e o Decreto Municipal 18.916/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Mauro Fett Sparta de Souza, Secretário(a) Municipal**, em 18/10/2022, às 15:21, conforme o art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006, e o Decreto Municipal 18.916/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.procempa.com.br/autenticidade/seipmpa> informando o código verificador **20859874** e o código CRC **12515EF6**.