

**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
DIRETORIA VICE-PRESIDÊNCIA EXECUTIVA
COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL**

NORMA OPERACIONAL Nº 01/2018

Regulamenta o fluxo de informação e atendimento a demandas recebidas pela Coordenadoria de Comunicação Social da Rede Ebserh, no âmbito da sede e filiais.

Art. 1º A presente Norma Operacional tem por objetivo definir e regulamentar o fluxo de informação e atendimento a demandas recebidas pela Coordenadoria de Comunicação Social da Rede Ebserh, no âmbito da sede e filiais. A elaboração e vigência desse documento se dá pela necessidade de desenvolver um trabalho comunicacional institucionalmente respaldado, linear e legal. O vigor das diretrizes reivindica os princípios de: transparência, ética, credibilidade, excelência, responsabilidade social, sustentabilidade, inovação e igualdade como norteadores e elementos essenciais para o desenvolvimento das atividades comunicacionais da Rede Ebserh.

Art. 2º Para desenvolver um fluxo comunicacional capaz de atender os diversos públicos, a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) dispõe da Coordenadoria de Comunicação Social (CCS), serviço responsável por planejar, executar e supervisionar projetos e ações direta e indiretamente ligados à comunicação da sede, além de apoiar as ações e atividades dos hospitais filiados. Além disso, a CCS atua na promoção de melhor visibilidade das ações da instituição e o fortalecimento da imagem institucional perante seus públicos.

Art. 3º A Coordenadoria de Comunicação Social está diretamente ligada à Diretoria Vice-Presidência Executiva (DVPE) da Rede Ebserh e é responsável pelo planejamento, execução e coordenação das atividades de jornalismo, relações públicas, cerimonial, publicidade e comunicação institucional da sede e apoio às filiais, tendo como foco a defesa, manutenção e fortalecimento da imagem da instituição perante seus públicos de interesse.

Art. 4º Cabe a todos os gestores, colaboradores e demais interessados nos serviços comunicacionais a observância dos preceitos contidos neste documento. As diretrizes presentes neste documento devem ser assumidas como princípios, instruções e padronizações de procedimentos comunicacionais a serem adotados no âmbito da sede da Rede Ebserh, com repercussões em suas filiais, quando estas estiverem envolvidas nos processos em questão. A partir da vigência desse documento, se estabelece sua observação como necessária para o desenvolvimento de todas as atividades comunicacionais do referido ambiente organizacional.

Art. 5º A validade dos parâmetros aqui descritos está condicionada tanto ao respaldo e investimento institucionais em comunicação quanto à expertise dos profissionais dessa área. Condiciona-se ainda às funções e setores que tais profissionais representam no tratamento, análise, deliberação e operacionalização das questões comunicacionais aqui descritas, de forma que as atividades executadas não

configurem desvio ou acúmulo de função, conforme a descrição sumária das atribuições dos cargos da Rede Ebserh. Deve-se levar em conta também a disponibilidade de equipamentos, materiais e insumos para a execução de tais tarefas.

Art. 6º A aplicação se dá em todas as áreas da sede da Rede Ebserh e filiais que demandem ações da CCS a qualquer tempo e circunstância, após avaliação dos profissionais responsáveis pelas atividades comunicacionais, levando em consideração todos os aspectos: conjuntura, urgência, disponibilidade, etc.

Art. 7º São documentações relacionadas à essa normativa e que devem ser observadas no desenvolvimento das atividades:

- I. Estatuto Social da Rede Ebserh;
- II. Regimento Interno da Ebserh;
- III. Código de Ética e Conduta da Ebserh;
- IV. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação-LAI);
- V. Política de Dados Abertos do Governo Federal;
- VI. Política de Segurança da Informação da Ebserh;
- VII. Manual de Identidade Visual da Ebserh;
- VIII. Política de Porta-Vozes da Ebserh;
- IX. Política de Comunicação Institucional da Rede Ebserh;
- X. Legislação aplicada às profissões que fazem parte da estrutura de comunicação;
- XI. Descrição Sumária das Atribuições dos Cargos da Ebserh/Sede

Art. 8º Para a compreensão e aplicação da presente Norma Operacional, ficam os termos abaixo conceituados:

- I. Canais de comunicação: ferramentas usadas pela CCS para comunicação com os públicos de relacionamento e repasse de informações. Exemplos: site, intranet, e-mail e murais.
- II. Entrevista: método utilizado para coleta de informações e esclarecimentos sobre temas específicos, em que uma ou mais pessoas fazem perguntas a outra(s).
- III. Evento: Acontecimento especial programado para ocorrer em determinada data, horário e local, com a intenção de informar e mobilizar públicos de interesse da instituição em prol de objetivos específicos. O evento é uma ferramenta estratégica de comunicação que, quando bem conduzida em cada uma de suas fases (planejamento, organização, execução e pós-evento), contribui para a promoção de uma imagem institucional positiva.
- IV. Filmagem: registro de imagens e/ou áudios por meio da utilização de equipamentos diversos, como filmadora, câmera fotográfica, celular, tablet, entre outros.
- V. Imprensa: conjunto de veículos de comunicação com função jornalística.
- VI. Intranet: página privada da Rede Ebserh acessada via internet, mas de uso restrito às dependências da sede ou filiais para comunicação com os públicos internos – intranet.ebserh.gov.br.
- VII. Notícia: tipo de texto jornalístico que retrata fatos e acontecimentos, de acordo com critérios de atualidade, ineditismo, relevância, utilidade pública, entre outros.

- VIII. Produção fotográfica: registro de imagens que retratem ambientes e/ou pessoas, por meio de câmera fotográfica, celular, tablet ou outro equipamento.
- IX. Site Ebserh: página da instituição na internet - www.ebserh.gov.br.

Art. 9º Somente a CCS pode autorizar ou negar pedidos de entrevista direcionados a profissionais da sede, quando concedidas em nome da Rede Ebserh, assim como determinados tipos de filmagem ou produção fotográfica ou áudio nas dependências internas da sede, realizada por terceiros ou pelo público interno, conforme Norma Operacional de filmagens e fotografias a ser produzida e publicada posteriormente.

Parágrafo único - Caso uma solicitação de entrevista e/ou gravação de imagens e áudios seja feita diretamente pela imprensa a profissional da sede, cuja participação seja em nome da Rede Ebserh, este deve orientar o solicitante a procurar a CCS para avaliação e atendimento da solicitação, de acordo com Política de Porta-vozes ou Norma Operacional de filmagens e fotografias a ser produzida e publicada posteriormente.

Art. 10 Todo material, digital ou impresso, que leve a marca da Ebserh, como vídeos, áudios, cartazes, convites, banners, placas, folders, panfletos, apresentações, adesivos, camisetas, entre outros, deve seguir as regras para aplicação da logomarca, definidas no Manual de Identidade Visual. Os casos em que a CCS tomar conhecimento de uso indevido da marca, a área deverá providenciar a correção imediata ou a suspensão da publicação do material.

Art. 11 A afixação de cartazes, informativos, faixas e outros materiais publicitários nas dependências, nos murais de avisos e em qualquer área interna da sede deve ser previamente autorizada pela CCS.

Art. 12 A CCS deve ser previamente informada sobre o procedimento a ser seguido em caso de visitas de autoridades ou representantes de outras instituições à sede, visitas técnicas de filiais, e demais profissionais da Rede Ebserh, a fim de manter uma lista de contato de possíveis fontes para execução de projetos de comunicação.

Art. 13 Os setores responsáveis por iniciativas e projetos de comunicação, realizados em parceria com a CCS, devem se comprometer a realizar todas as atividades necessárias para o cumprimento dos prazos e ações previstas, com vistas a garantir a continuidade das iniciativas. Todos os pedidos devem ser registrados por e-mail institucional do Serviço da CCS responsável pela atividade em questão e/ou via SEII, a depender do teor do assunto abordado, contendo todas as informações pertinentes à atividade em questão.

Art. 14 Pedidos de criação, correção, edição e diagramação de materiais informativos de comunicação interna (manuais, fôlderes, placas, etc) deverão ser feitos no prazo mínimo de 15 dias. Caso o volume do material solicitado seja extenso, o prazo deverá ser combinado entre as partes. Criação de logo, peças para e-mail marketing, faixas, etc, terão o mínimo de 10 dias para serem realizados.

Art. 15 As áreas da sede que necessitem publicar conteúdos administrativos no site institucional ou na intranet são responsáveis por essa ação. A área solicitante informará quais empregados serão responsáveis pela atualização da referida página

para a criação de usuário e senha pela Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI). Todos os conteúdos publicados e/ou modificados deverão ser informados à CCS, para conhecimento e controle.

Parágrafo único - Caso seja necessária a criação de algum espaço ou página específica no site institucional, no aplicativo da Ebserh ou na intranet, o pedido será atendido pela DTI somente após validação da CCS. O prazo para atendimento de demanda que envolvam criação de páginas ou de usuários (logins e senhas) deverá ser combinado com a DTI. Já os conteúdos cujas publicações são de responsabilidade da CCS deverão ser encaminhados pelas áreas técnicas com o prazo mínimo de 24 horas para a efetiva publicação.

Art. 16 As solicitações de cobertura jornalística, produção e divulgação de notícias e comunicados nos canais de comunicação da sede, e-mails, além de cobertura fotográfica, devem ser encaminhadas à CCS com prazo mínimo de 24 horas, contendo as informações do assunto que se pretende divulgar, como por exemplo: o que é a atividade, quando e como será realizada, onde, por quê e por quem. Também deverão ser informados os contatos dos envolvidos e/ou organizadores do evento/ação. Todo e qualquer material produzido pela CCS poderá ser validado, em sua natureza técnica, pela área solicitante. A linguagem e o meio que serão utilizados para a divulgação serão definidos pela CCS.

Art. 17 As solicitações de divulgação direcionadas aos veículos da imprensa, deverão ser solicitadas com antecedência mínima de 72h.

Art. 18 Para que sejam avaliadas a necessidade e viabilidade de divulgação, apoio da CCS e assessoria de cerimonial, a realização de eventos institucionais sem necessidade de contratação/licitação deve ser comunicada à CCS com antecedência mínima de 30 dias. Para eventos que necessitam de contratação/licitação, o prazo será de, no mínimo, quatro meses.

Art. 19 Além dos prazos citados anteriormente, as atividades de comunicação serão desenvolvidas de acordo com os critérios de prioridade, por grau de importância, do maior para o menor:

- I. Impacto direto na manutenção dos serviços fins da instituição;
- II. Solicitações demandadas pela Presidência;
- III. Solicitações demandadas pelas Diretorias;
- IV. Demais solicitações demandadas, conforme ordem cronológica de acontecimentos, relevância ou abrangência.

Art. 20 As áreas responsáveis por iniciativas e/ou projetos de comunicação, realizados em parceria com a CCS, devem se comprometer a realizar todas as atividades necessárias para o cumprimento dos prazos e ações previstas, com o objetivo de garantir a continuidade da ação. O descumprimento de prazos acordados resultará em nova pactuação para que a CCS entregue os produtos.

Art. 21 As ações que não forem informadas dentro dos prazos citados, exceto em caso de extrema urgência e alheios à intervenção da CCS (como crises ou demandas urgentes do Ministério e/ou do Palácio), não contarão com a cobertura/atendimento

desta coordenadoria, devido à necessidade de cumprimento de prazos mínimos para elaboração com excelência do trabalho que é, prioritariamente, zelar pela imagem da Ebserh.

Art. 22 Todos os casos omissos serão resolvidos pela CCS. Cabe a todas as chefias, trabalhadores (independente do vínculo empregatício), prestadores de serviços a observância dos preceitos contidos neste documento.

Art. 23 A presente Norma Operacional entrará em vigor na data da sua publicação e permanecerá vigorando por prazo indeterminado, até que haja deliberação em sentido contrário pela CCS.