

Resolução - SEI Nº 50, de 18 de março de 2026

Dispõe sobre o uso de canal institucional de mensagem instantânea em número institucional do Hospital Universitário Onofre Lopes.

A PRESIDENTE DO COLEGIADO EXECUTIVO DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ONOFRE LOPES (Huol), filial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), consoante a delegação de competência que trata a Portaria - SEI nº 08, de 9 de janeiro de 2019, publicada no Boletim de Serviço nº 518, de 9 de janeiro de 2019, e considerando os termos do Processo - SEI nº 23526.034430/2025-68, bem como a aprovação desta resolução em reunião do Colegiado Executivo (58991953) realizada em 17 de março de 2026, resolve:

Art. 1º Dispor sobre as diretrizes, limites, responsabilidades e fluxo de solicitação para a utilização de canal institucional de mensagem instantânea em número telefônico institucional do Huol.

Art. 2º O canal institucional de mensagem instantânea constitui canal complementar de comunicação, destinado exclusivamente a:

- I - prestação de informações institucionais de caráter geral;
- II - orientações iniciais e esclarecimento de dúvidas, sem a utilização de dados pessoais sensíveis;
- III - triagem de demandas;
- IV - confirmação de datas, horários e localizações;
- V - encaminhamento dos usuários aos canais oficiais adequados;
- VI - apoio administrativo à gestão de alta e à transferência hospitalar, desde que não envolva interações ou informações clínicas.

Parágrafo único. O canal institucional de mensagem instantânea não se caracteriza como canal oficial para comunicações administrativas, assistenciais ou decisórias, não produzindo, por si só, efeitos formais.

Art. 3º É expressamente vedado o uso do canal institucional de mensagem instantânea para:

- I - transmissão de informações clínicas, assistenciais ou relativas à saúde de pacientes;
- II - envio ou recebimento de dados pessoais sensíveis;
- III - orientações médicas individualizadas;
- IV - envio de exames, laudos, prontuários ou documentos assistenciais;
- V - decisões administrativas, assistenciais ou gerenciais;
- VI - autorizações, ordens, validações ou determinações formais;
- VII - negociações contratuais, financeiras ou trabalhistas;
- VIII - substituição de sistemas oficiais administrativos ou assistenciais do Huol;
- IX - instalação, ativação ou utilização de canal institucional de mensagem instantânea, inclusive por meio de WhatsApp ou outro instrumento congênere, com vinculação de número de telefonia fixa institucional em aparelho pessoal.

Art. 4º O número do canal institucional de mensagem instantânea constitui bem institucional, não se vinculando a pessoa física.

§1º A unidade responsável pelo canal e o respectivo responsável por sua utilização deverão ser formalmente designados.

§2º O uso indevido do canal institucional de mensagem instantânea poderá caracterizar infração administrativa, ética ou funcional, nos termos do Código de Ética, do Regulamento de Pessoal da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) e das demais normas aplicáveis.

§3º A apuração dos fatos e a eventual responsabilização decorrente do uso indevido do canal institucional de mensagem instantânea observarão o procedimento previsto na Norma Operacional de Controle Disciplinar (NOCD) da Ebserh, sem prejuízo da responsabilização civil ou de outras medidas cabíveis.

Art. 5º A demanda para implantação de canal institucional de mensagem instantânea deverá ser previamente submetida à análise da divisão vinculada à área demandante, a quem competirá avaliar a pertinência, a necessidade institucional e a conformidade da solicitação com esta Resolução.

§1º Havendo manifestação favorável da divisão vinculada à área demandante, esta encaminhará o processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) ao Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital (SETISD), para fins de registro, acompanhamento e monitoramento institucional.

§2º O Processo-SEI de que trata o §1º deverá conter, no mínimo:

I - a identificação da unidade responsável;

II - o número telefônico institucional habilitado;

III - a finalidade do uso do canal;

IV - o(s) responsável(is) designado(s) para utilização do número; e

V - a manifestação da divisão vinculada à área demandante quanto à pertinência da implantação.

§3º A habilitação do canal institucional de mensagem instantânea somente poderá ocorrer após a análise da divisão vinculada à área demandante e o devido registro junto ao SETISD.

§4º Compete ao SETISD manter cadastro atualizado dos números institucionais habilitados, bem como acompanhar o uso do canal, no âmbito de suas atribuições.

Art. 6º A utilização do canal institucional de mensagem instantânea deverá observar os princípios da segurança da informação e da proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), especialmente os da finalidade, necessidade, minimização e confidencialidade.

§1º É vedada a realização de backup das conversas em contas pessoais ou o compartilhamento de conteúdos em dispositivos não autorizados.

§2º As demandas que possuam relevância administrativa ou assistencial deverão ser registradas e formalizadas nos sistemas oficiais do Huol.

Art. 7º O atendimento por meio do canal institucional de mensagem instantânea ocorrerá exclusivamente dentro do horário oficial de funcionamento previamente informado ao público.

Parágrafo único. Deverá ser configurada mensagem automática institucional informando, no mínimo, que o canal se destina apenas a informações gerais e orientações iniciais, não sendo utilizado para prestação de informações clínicas, assistenciais ou decisões administrativas.

Art. 8º As comunicações realizadas por meio do canal institucional de mensagem instantânea deverão observar linguagem impessoal, clara, objetiva, respeitosa e institucional, sendo vedado o uso de linguagem informal excessiva, manifestações pessoais, políticas, religiosas ou discriminatórias.

Art. 9º O uso do canal institucional de mensagem instantânea poderá ser monitorado, exclusivamente para fins de controle interno, gestão de riscos e apuração de eventual uso indevido, observados os limites legais e a proteção de dados pessoais.

Art. 10. Compete ao SETISD, no âmbito de suas atribuições, providenciar a conexão do canal institucional de mensageria instantânea com soluções de chat, observados os requisitos de segurança da informação, proteção de dados pessoais e as diretrizes institucionais de comunicação.

Art. 11. A identidade visual do canal institucional de mensageria instantânea, incluindo imagem de perfil, nome de exibição e elementos padronizados de apresentação, deverá seguir modelo e orientações elaborados pela Unidade de Comunicação do Huol, vedada a utilização de imagens não padronizadas ou não autorizadas.

Art. 12. Os casos omissos serão analisados pelo Colegiado Executivo (Colec), mediante provocação da Superintendência do Huol.

Art. 13. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

(assinado eletronicamente)  
Dra. ELIANE PEREIRA DA SILVA  
Superintendente  
Huol-UFRN/Ebserh



conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **59083911** e o código CRC **3B93016D**.

---

**Referência:** Processo nº 23526.034430/2025-68

SEI nº 59083911