



**EBSERH**  
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

**Maternidade Climério de Oliveira**  
Universidade Federal da Bahia

**Boletim de Serviço**  
Nº 145, 21 de Outubro de 2019

**Unidade de Apoio  
Corporativo**



**MATERNIDADE CLIMÉRIO DE OLIVEIRA**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Rua do Limoeiro, Nº 137, Nazaré  
CEP: 40055-150 | Salvador-BA |  
Telefone: (71) 3283-9210 | Site: [www.mco.ufba.br](http://www.mco.ufba.br)

**ABRAHAM WEINTRAUB**

Ministro de Estado da Educação

**JOÃO CARLOS SALLES PIRES DA SILVA**

Reitor

**OSWALDO DE JESUS FERREIRA**

Presidente

**SINAIDE SANTOS CERQUEIRA COELHO**

Superintendente

**VIVIANA DE CARVALHO MALTEZ**

Gerente de Atenção à Saúde

**CARLOS AUGUSTO SANTOS DE MENEZES**

Gerente de Ensino e Pesquisa

**LINDINALVA ALVES DA SILVA**

Gerente Administrativo



## SUMÁRIO

SUPERINTENDÊNCIA.....	4
ASCOM .....	4
RETIFICAÇÃO .....	8



## SUPERINTENDÊNCIA

### ASCOM

#### **Fluxo de Demandas da Comunicação Social da MCO-UFBA**

Art. 1º A presente Norma Operacional tem por objetivo definir e regulamentar o fluxo de informação e atendimento a demandas recebidas pela Comunicação Social da MCO-UFBA. 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 MCO-UFBA.

Art. 2º Para desenvolver um fluxo comunicacional capaz de atender os diversos públicos, a MCO-UFBA dispõe da Comunicação Social, serviço responsável por planejar, executar e supervisionar projetos e ações direta e indiretamente ligados à comunicação da instituição. Além disso, a Comunicação atua na promoção de melhor visibilidade das ações da instituição e o fortalecimento da imagem institucional perante seus públicos.

Art. 3º A Comunicação Social está diretamente ligada à Superintendência e é responsável pelo planejamento, execução e coordenação das atividades de jornalismo, relações públicas, cerimonial e comunicação institucional da MCO-UFBA, 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 padronização de procedimentos comunicacionais a serem adotados no âmbito da MCO-UFBA. A partir da vigência deste documento, se estabelece sua observância 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 MCO-UFBA que demandem ações da Comunicação Social 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. Fluxo de Demandas da Coordenadoria de Comunicação Social da Ebserh;
- II. Código de Ética e Conduta da Ebserh;
- III. Política de Segurança da Informação e Comunicações da Ebserh;
- IV. Manual de Identidade Visual da Ebserh;
- VI. Política de Porta-Vozes da Ebserh;
- VII. Política de Divulgação de Informações;
- VIII. Regulamento para uso dos murais e fixação de materiais de divulgação na MCO-UFBA.

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

- I. **Canais de comunicação:** ferramentas usadas pela Maternidade para comunicação com os públicos de relacionamento e repasse de informações. Exemplos: site, intranet, e-mail e murais físicos.
- 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. **Filmagem:** registro de imagens e/ou áudios por meio da utilização de equipamentos diversos, como filmadora, câmera fotográfica, celular, tablet, entre outros.
- IV. **Imprensa:** conjunto de veículos de comunicação com função jornalística.
- V. **Intranet:** rede de computadores privada da MCO-UFBA acessada via internet, mas de uso restrito às dependências da maternidade para comunicação com os públicos internos <http://intranet.mco.ebserh.net/>
- VI. **Notícia:** tipo de texto jornalístico que retrata fatos e acontecimentos, de acordo com critérios de atualidade, ineditismo, interesse pessoal, relevância, utilidade pública, entre outros.
- VII. **Produção fotográfica:** registro de imagens que retratem ambientes e/ou pessoas por meio de câmera fotográfica, celular, tablet ou outro equipamento.



**VIII. Sinalização visual interna:** placas, símbolos, painéis, letreiros, entre outros elementos, aplicados em ambientes da maternidade para identificar locais e comunicar fluxos, avisos e outras informações.

**IX. Site MCO-UFBA:** página da Maternidade na internet ([www.mco.ebserh.gov.br](http://www.mco.ebserh.gov.br)).

Art. 9º Somente a Comunicação Social pode autorizar ou negar pedidos de entrevista direcionados a profissionais, pacientes e estudantes da MCO-UFBA, quando concedidas em nome da Maternidade, assim como determinados tipos de filmagem ou produção fotográfica nas dependências internas e externas da MCO-UFBA, realizada por terceiros ou pelo público interno.

Parágrafo único: Caso uma solicitação de entrevista e/ou gravação de imagens e áudios seja feita diretamente pela imprensa a profissional da maternidade, cuja participação seja em nome da MCO-UFBA, este deve orientar o solicitante a procurar a Comunicação para avaliação e atendimento da solicitação, de acordo com a Política de Porta-vozes.

Art. 10 Todo material, digital ou impresso, que leve as marcas MCO-UFBA e Ebserh, como vídeos, áudios, cartazes, convites, banners, placas, folders, panfletos, apresentações, adesivos, camisetas, documentos institucionais, entre outros, deve seguir as regras para aplicação da logomarca definidas no Manual de Identidade Visual. Os casos em que a Comunicação 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 ou externa da maternidade deve ser previamente autorizada pela Comunicação, de acordo com o Regulamento para Uso dos Murais e Fixação de Materiais de Divulgação na MCO-UFBA, publicado no Boletim de Serviço nº 040, de 29 de junho de 2018.

Art. 12 A Comunicação deve ser previamente informada sobre o procedimento a ser seguido em caso de visitas de autoridades ou representantes de outras instituições à MCO-UFBA, exceto em caso de visitas técnicas, a fim de manter contato com possíveis fontes para execução de projetos de comunicação.

Art. 13 Pedidos de criação, correção, edição e diagramação de materiais informativos de comunicação interna (manuais, folders, placas, etc.), criação de logo, peças para e-mail marketing, faixas, etc, deverão ser feitos no prazo mínimo de 25 dias. Caso o volume do material solicitado seja extenso, o prazo deverá ser combinado entre as partes.

Art. 14 As áreas da maternidade 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), no caso do site, e pelo



Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação (SGPTI), no caso da intranet. Todos os conteúdos publicados e/ou modificados deverão ser informados à Comunicação, para conhecimento e controle.

Parágrafo único. Caso seja necessária a criação de algum espaço ou página específica no site institucional ou na intranet, o pedido será atendido pela DTI ou SGPTI, respectivamente, somente após validação da Comunicação. O prazo para atendimento de demanda que envolva criação de páginas ou de usuários (logins e senhas) deverá ser combinado com a DTI ou SGPTI. Já os conteúdos cujas publicações são de responsabilidade da Comunicação deverão ser encaminhados pelas áreas técnicas com o prazo mínimo de 5 (cinco) dias para a efetiva publicação.

Art. 15 As solicitações de cobertura jornalística, produção e divulgação de notícias e comunicados nos canais de comunicação da maternidade, e-mails, além de cobertura fotográfica, devem ser encaminhadas à Comunicação com prazo mínimo de 5 (cinco) dias, 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 Comunicação poderá ser validado, em sua natureza técnica, pela área solicitante. A linguagem e o meio que serão utilizados para a divulgação serão definidos pela Comunicação.

Art. 16 As solicitações de divulgação direcionadas aos veículos da imprensa, deverão ser solicitadas com antecedência mínima de 5 (cinco) dias.

Art. 17 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 Superintendência;
- III. Solicitações demandadas pelas Gerências;
- IV. Demais solicitações demandadas, conforme ordem cronológica de acontecimentos, relevância ou abrangência.

Art. 18 As áreas responsáveis por iniciativas e/ou projetos de comunicação, realizados em parceria com a Comunicação, 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 Comunicação entregue os produtos. Todos os pedidos devem ser registrados via Redmine, no projeto da Comunicação, ou via e-mail, a depender do teor do assunto abordado, contendo todas as informações pertinentes à atividade em questão.



Art. 19 As ações que não forem informadas dentro dos prazos citados, exceto em caso de extrema urgência e alheios à intervenção da Comunicação, não contarão com a cobertura/atendimento da Comunicação, devido à necessidade de cumprimento de prazos mínimos para elaboração com excelência do trabalho que é, prioritariamente, zelar pela imagem da MCO-UFBA e Ebserh.

Art. 20 Todos os casos omissos serão resolvidos pela Comunicação. Cabe a todas as chefias, trabalhadores (independente do vínculo empregatício) e prestadores de serviços a observância dos preceitos contidos neste documento.

Art. 21 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 Comunicação.

Art. 22 A Comunicação funciona de segunda a sexta-feira, com atendimento ao público das 8h às 16h. O contato com a Assessoria de Comunicação pode ser realizado pelo telefone (71) 3283-9322 e por e-mail [comunicacao.mco@ebserh.gov.br](mailto:comunicacao.mco@ebserh.gov.br).

SINAIDE SANTOS CERQUEIRA COELHO

### **RETIFICAÇÃO**

Na Portaria nº 176 de 10 de outubro de 2019, publicada no Boletim nº 144, de 14 de outubro de 2019, onde se lê: “...pelo período de 14.10.19 à 30.10.19...”, leia-se: “...pelo período de 14.10.19 à 31.10.19...”