



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

PORTARIA Nº 1868, de 22 de agosto de 2023

O SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE, no uso de suas atribuições legais e,

Considerando a necessidade de implementar e institucionalizar uma Política de Comunicação no âmbito da SES;

Considerando a necessidade de estabelecer diretrizes norteadoras das ações da Comunicação Setorial da pasta;

Considerando a necessidade de fortalecer a imagem institucional e promover maior transparência acerca da atuação da Secretaria junto à sociedade;

Considerando a necessidade de cumprir com o processo de Comunicação e Consulta da Gestão de Riscos - ABNT NBR ISO 31000;

Considerando a necessidade de levar informações de qualidade sobre saúde e o Sistema Único de Saúde ao cidadão, resolve:

Art. 1º. Instituir a Política de Comunicação da

Secretaria de Estado da Saúde, nos termos do instrumento;

Art. 2º. Fica revogada a Portaria nº 1908/2021;

Art. 3º. Esta Portaria entra em vigor a partir da data de sua publicação.

SÉRGIO ALBERTO CUNHA VENCIO

ANEXO I

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE GOIÁS (SES)

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO

Art. 1º - O objetivo da Política de Comunicação da SES é estabelecer diretrizes para nortear ações da Comunicação Setorial (Comset-SES) da pasta, com o intuito de fortalecer a imagem do órgão e assegurar transparência das ações para informar a sociedade, garantindo ao cidadão o direito à informação de qualidade sobre saúde e o Sistema Único de Saúde.

Parágrafo único - São objetivos específicos desta Política:

I - Consolidar a Comunicação como instrumento de gestão e ferramenta estratégica da SES no diálogo com o público externo;

II - Disponibilizar informações de interesse dos cidadãos, dos órgãos públicos, das entidades da sociedade civil organizada, dos veículos de comunicação e agências de publicidade;

III- Participar das diretrizes e elaboração de

comunicados e peças destinadas à comunicação interna, voltada aos servidores da pasta, contribuindo com esse processo que deve ser orgânico de todos os setores da SES-GO;

IV - Estimular e promover a comunicação baseada em riscos, qualificando as informações que irão auxiliar a tomada de decisões.

Das características

Art. 2º - A comunicação institucional da SES, obrigatoriamente, deve ter por características:

I - Uniformidade: linguagem institucional íntegra, coerente e de fácil compreensão, possibilitando entendimento único para os diferentes públicos interessados;

II - Qualidade da informação: a Comset -SES deve assegurar o tratamento dado às informações disponibilizadas, adaptando os conteúdos para o universo do público que se quer atingir;

III - Objetividade da informação: a Comset - SES deve disponibilizar ao público conteúdos confiáveis e assertivos, de forma compreensível e coesa;

IV - Credibilidade: a informação pública, disponibilizada pela Comset - SES deve ser transparente e honesta, assegurando a relação de confiabilidade entre instituição e público.

Das diretrizes

Art. 3º - Todas as ações de comunicação devem ser idealizadas, planejadas e executadas de forma a auxiliar o órgão no cumprimento de sua missão.

Art. 4º - A gestão da comunicação deve ser estratégica, focada em resultados e com metas de alcance das informações disponibilizadas pela comunicação.

Art. 5º - As práticas e projetos de comunicação

devem ser planejados e acompanhados pela Comset/SES, sendo passíveis de mensuração e análise de desempenho, de forma a municiar o gestor da unidade com ferramentas adequadas para a busca contínua de bons resultados.

Art. 6º - Todos os servidores envolvidos com a comunicação devem atuar de forma ética profissional, direcionando suas atividades para facilitar à sociedade o direito ao acesso às informações de relevância social.

Art. 7º - Todos os setores da Secretaria devem responder aos questionamentos encaminhados pela Comset - SES com agilidade e objetividade, de forma que a unidade produza conteúdos e responda à imprensa em tempo hábil, possibilitando o acesso da sociedade às informações de interesse público.

Art. 8º - É prerrogativa da Comset - SES analisar e ajustar as informações, adequando-as aos valores estabelecidos nesta Política de Comunicação, respeitando as normativas e a hierarquia da pasta, considerando primordialmente, a coletividade.

Art. 9º - É vedada a disponibilização de informações inconsistentes para os veículos de comunicação. Qualquer informação ou mensagem repassada à imprensa deve ser segura, de credibilidade e passível de checagem.

Art. 10 - O atendimento às demandas de imprensa deve ser ágil, priorizando, dentro das possibilidades, o respeito aos prazos solicitados pelos veículos de comunicação, responsáveis por levar as informações à sociedade.

Parágrafo único - As demandas devem ser respondidas integralmente, atendendo a todos os questionamentos feitos, justificando ao requerente, em tempo hábil, eventuais impossibilidades de atendimento.

Art. 11 - A atuação da Comset - SES deve ser

integrada e organizada de forma a buscar o aumento da percepção das pessoas sobre a atuação da Secretaria, visando obter o reconhecimento das ações empreendidas pela SES-GO como de valor expressivo para a sociedade e os órgãos da administração.

Art. 12 - A SES deve fazer uso adequado das mídias *on-line*, utilizando o site, intranet e as redes sociais digitais, devendo atualizar e monitorar os canais.

Art. 13 - A Comset/SES deve observar e analisar, na produção de conteúdos para divulgação, a materialidade, relevância, risco e urgência das demandas e das ações.

Art. 14 - A SES deve tratar de forma isonômica e respeitosa os diversos veículos e profissionais de comunicação, assim como aqueles que atuam de forma independente.

Art. 15 - São vedadas as seguintes práticas referentes à comunicação no âmbito da SES:

I - Ações de comunicação que agridam ou desrespeitem os direitos humanos e civis ou que contenham mensagens preconceituosas ou discriminatórias;

II - Práticas de comunicação personificadas que deem espaço para o favorecimento pessoal de colaboradores e mesmo dos gestores públicos.

III - Oferta de informações que não correspondam à realidade, à verdade, à transparência ou possam confundir profissionais da imprensa e cidadãos.

Art. 16 - Para fins de comunicação, são considerados públicos da SES:

I - Interno - trabalhadores da SES e das Organizações Sociais contratadas e órgãos estaduais de Goiás;

II - Externo - Imprensa em geral, órgãos públicos estaduais, municipais e federais, cidadãos, prestadores de serviços, agências de publicidade, ONGs e entidades de classe e

representativas da sociedade organizada.

Art. 17 - Como parte da estrutura organizacional da SES, a Comset deve integrar possíveis comitês, Centros de Operações de Emergências (COE) e afins criados para atender possíveis demandas da pasta.

CAPÍTULO II

COMPORTAMENTO E PRINCÍPIOS BÁSICOS

Dos líderes

Art. 18 - Cabe aos gestores da SES:

I - Garantir e estimular a livre circulação de informações, respeitando princípios éticos e de não discriminação.

II - Garantir que os trabalhadores tenham abertura para apresentar suas opiniões em fóruns e reuniões;

III - Garantir a confidencialidade das informações durante o período em que o sigilo, mesmo no âmbito interno, seja necessário.

IV- Garantir que as decisões tomadas em reuniões executivas sejam compartilhadas com a equipe;

V - Realizar um planejamento prévio de ações da gestão que permita a solicitação antecipada dos serviços da Comset/SES; e no caso de campanhas de publicidade e materiais gráficos, que seja um planejamento anual, pois tais itens requerem pedido com antecedência necessária para cumprir os ritos do processo de descentralização de recursos - no caso da publicidade, ou fazer a gestão eficiente do contrato de materiais gráficos;

a) As solicitações para produção de peças gráficas devem ser realizadas com no mínimo oito dias úteis de antecedência, observando-se a quantidade máxima de dois ajustes nestas peças que são de exclusiva responsabilidade de criação dos profissionais da Comset - SES, com subsídio de informações da área solicitante.

b) Após a aprovação da peça gráfica, é necessário o prazo de pelo menos oito dias úteis para a impressão do material, obedecendo a fila de atendimento da prestadora de serviço.

VI - Comunicar deliberações e resultados advindos do gerenciamento dos riscos.

VII - Garantir que as demandas solicitadas pelos servidores da Comset -SES sejam atendidas em tempo hábil nas respectivas superintendências, gerências, diretorias e coordenações, fundamental para a boa imagem institucional da pasta perante os veículos de comunicação e o público.

Dos servidores

Art. 19 - Em sua rotina, os servidores atuam, dentro e fora da SES, como agentes de divulgação. Cabe a eles serem conhecedores dos objetivos e da missão da pasta, assim como suas políticas e procedimentos.

Art. 20 - Os colaboradores devem identificar oportunidades de divulgação dentro de suas áreas e atividades e encaminhá-las à Comunicação Setorial.

Da gestão da marca

Art.21 - Cabe à Comset/SES trabalhar pela preservação da credibilidade da marca;

Art.22 - Cabe à Comset desenvolver estratégias para o uso e a aplicação da marca e de sua identidade visual nos materiais de comunicação, sejam eles institucionais ou de projetos, para materiais on-line e *off-line*;

Art.23 - Todas as demais áreas da SES são corresponsáveis pela aplicação correta da marca do Governo de Goiás e devem seguir o manual de aplicação da logomarca disponibilizado pela Comset -SES;

Art.24 - A Comset - SES deve orientar, avaliar e aprovar a aplicação da marca SES nos materiais produzidos no âmbito institucional, em peças de comunicação, quer sejam produzidas internamente ou externamente;

Art.25 - Há uma marca definida com o objetivo de tornar clara a percepção da atuação do Governo de Goiás por todos os públicos estratégicos. Assim, não deverão ser criadas novas marcas ou submarcas para projetos, unidades ou eventos da SES, mesmo de caráter informal.

Das fontes e temas associados

Art. 26 - Deve ser facilitado à Comset -SES o acesso às fontes de informações dentro da SES. Fontes são portadores de informação, que podem ser pessoas, documentos ou materiais audiovisuais e devem ser transparentes quanto à origem e ao conteúdo divulgado para que haja credibilidade.

Art. 27 - A partir do acesso de que trata o art. 26, a Comset -SES e o gabinete podem identificar os porta-vozes ou documentos mais adequados a cada tema da atuação da secretaria que tenha visibilidade. São porta-vozes da SES:

- I - Secretário (a);
- II - Subsecretários (as);
- III - Superintendentes;
- IV - Gerentes;
- V - Técnicos das áreas.

Art. 28 - Quem fala em nome da SES não deve emitir opinião pessoal sobre os assuntos relativos à Secretaria.

Art. 29 - Opiniões e posicionamentos pessoais, especialmente os de natureza política, que não reflitam as posições oficiais da pasta, não devem ser divulgados também pelo e-mail institucional da Secretaria.

Do website

Art. 30 - O website, portal da SES, é o principal veículo de comunicação da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás na internet, onde as divulgações de todas as áreas da pasta são publicadas.

Art. 31 - A transparência exigida pela Lei estadual, 18.025/2013 e pelos decretos nº 7.904/2013 deve ser implementada na forma de Acesso à Informação e também pela transparência das Organizações Sociais.

Art. 32 - O Portal deve abarcar informações completas sobre a pasta, em formato compatível, amigável, acessível e apropriado ao meio, bem como imagens dos eventos, campanhas do Estado, lives realizadas pelas áreas da pasta, telefones úteis, banners para acesso rápido de assuntos mais procurados pelo cidadão, notícias que divulgam as ações relacionadas à Secretaria por meio de matérias, reportagens e notas.

Art. 33 - Cabe à Comset -SES produzir, selecionar ou editar o material que será disponibilizado no site, sendo de sua responsabilidade a aprovação, quando necessária, com os autores e fontes de informação.

Art. 34 - A linguagem do site terá clareza, objetividade e completude das informações e deverá estar alinhada à identidade da SES.

Das redes sociais

Art. 35 - A participação da SES nas redes sociais digitais deve estar alinhada à sua missão.

Art. 36 - A gestão do uso das redes sociais será de

responsabilidade da Comset/SES, que deverá indicar quais servidores terão permissão para administrar os perfis institucionais.

Art. 37 - Assim como nos demais meios de divulgação da SES, nas redes sociais digitais também não será tolerada nenhuma forma de discriminação em relação a raça, cor, sexo, gênero, orientação sexual, qualquer tipo de deficiência, classe social, idade ou religião.

Art. 38- Com relação às redes sociais das Unidades de Saúde contratualizadas com as Organizações Sociais, as mesmas devem ser de propriedade e domínio do Estado, que cederá senhas e logins para gestão do pessoal especializado, contratado pelas OSS. Todas as publicações nestes meios de comunicação devem fazer menção às redes oficiais da SES e do Governo de Goiás, em especial os temas com maior relevância e interesse público, priorizando a interação entre as páginas oficiais.

CAPÍTULO III

RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

Secretaria de Comunicação do Estado

Art. 39 - A Comset da SES é tecnicamente subordinada à Secretaria de Comunicação do Estado de Goiás (SECOM), devendo, portanto, manter diálogo direto e rotineiro com a pasta. Por sua vez, as assessorias de imprensa a serviço das Organizações Sociais para atendimento das demandas nas Unidades de Saúde da rede própria da SES devem também, tecnicamente, serem subordinadas à Comset/SECOM e, também, manter uma relação de diálogo rotineiro, para fins de orientação, alinhamento e validação;

Art. 40 - Todo material produzido pela Comset -SES para divulgação institucional deve ser aprovado pela SECOM e, por sua vez, das Unidades de Saúde gerenciadas por OSS, pela

Comset - SES;

Art. 41 - A comunicação institucional da SES deve estar em consonância com as diretrizes estipuladas pela SECOM para a comunicação do Governo do Estado.

Art. 42 - É responsabilidade da Comset -SES informar os projetos e as ações da SES à SECOM para elaboração, em conjunto, de estratégias de comunicação.

Imprensa

Art. 43 - O relacionamento com a imprensa e com os veículos de comunicação deve contribuir para fortalecer a credibilidade da SES, por meio do fornecimento de informações com transparência, prontidão e consistência, além da atenção e respeito aos profissionais e aos compromissos assumidos com jornalistas.

Art. 44 - O contato com os jornalistas deve ser feito, impreterivelmente, pela Comset - SES, que é a responsável pela divulgação das informações relativas à SES.

Art. 45 - Nenhuma informação para os jornalistas poderá ser repassada sem o aval da Comset -SES.

Art. 46 - Todos os porta-vozes da SES, dentro de sua especialidade, devem estar preparados para estabelecer um relacionamento com a mídia, colocando-se como fonte de informação sobre os temas trabalhados pela Secretaria.

Art. 47 - Os pedidos de informação feitos por veículos de imprensa que chegarem a outras áreas devem ser, imediatamente, encaminhados à Comset - SES.

Art. 48 - Para os veículos de projeção nacional, a

prioridade de contato é com o (a) secretário (a) da pasta, seguido dos (as) subsecretários (as).

Art. 49 - A Comset - SES deve cultivar uma relação de proximidade e parceria com os veículos e profissionais de comunicação, atuando de forma estratégica, prezando pela transparência, cordialidade e eficiência.

Art. 50 - Cabe à Comset - SES apurar dados, adequar as informações para a linguagem jornalística e se responsabilizar pelos registros fotográficos e pelas imagens utilizadas nas publicações.

Art. 51 - São atividades de relacionamento com a imprensa:

I - Elaboração de releases e sugestões de pauta;

II - Redação de matérias jornalísticas que atendam aos critérios de noticiabilidade;

III - Estruturação do banco de fontes informativas;

IV - Organização e acompanhamento de entrevistas com a imprensa ou outros grupos, quando necessário. Recomenda-se que as fontes sejam capacitadas para o atendimento da mídia e que recebam orientações de *media training*.

Art. 52 - A Comset - SES deve estar preparada para reconhecer as oportunidades e atender as demandas de imprensa com *deadline* alinhado; promover espaços de interação como eventos, visitas e publicações de materiais de interesse jornalístico; receber sugestões de produção de conteúdo e avaliar os canais e a linguagem adequados para a sua divulgação.

Art. 53 - À Comset - SES cabem ainda as atividades de monitoramento, mensuração e análise da mídia.

Seguidores

Art. 54 - O relacionamento com os públicos nas redes sociais digitais deve ser pautado pelo diálogo e pela colaboração e não apenas pela divulgação de conteúdos. A interação é desejável e deve evoluir.

Servidores da SES

Art. 55 - O relacionamento com o público interno deve estar baseado nos valores da ética, transparência e respeito, a fim de contribuir positivamente para o desenvolvimento pessoal e profissional e para o alcance dos objetivos e metas da instituição.

Art. 56 - A comunicação interna, deve ser emanada da área de gestão de Pessoas e Comissão de Humanização e realizada em parceria com a Comset - SES deve estimular a circulação de informações qualificadas, incentivar o comprometimento dos públicos com os objetivos institucionais, consolidar a cultura organizacional e favorecer a criação de um clima organizacional saudável e produtivo.

Art. 57 - A comunicação dos riscos estratégicos deve ser oportuna, assegurando que a informação pertinente seja coletada, sintetizada e compartilhada visando auxiliar a tomada de decisões.

Ferramentas de Comunicação

Art. 58 - As ferramentas utilizadas para a divulgação direta de informação aos servidores, tais como o e-mail institucional da SES, tem como finalidade informar as questões que dizem respeito à Secretaria e não devem ser utilizados para endereçar conteúdo relativo a questões pessoais.

Parágrafo único -Tendo em vista que os grupos de *Whatsapp* ou *Telegram* são também redes sociais e ferramentas de divulgação cada vez mais utilizadas nos ambientes profissionais, o conteúdo que transita por eles devem de igual modo, se ater às diretrizes de institucionalidade, ética e respeito.

Organizações sociais

Art. 59 - As assessorias de comunicação das unidades da SES, geridas por Organizações Sociais, devem estabelecer contato contínuo com a Comset/SES para revisão, validação, orientação e compartilhamento de informações.

Parágrafo único - Visando o melhor trato da informação nas assessorias de comunicação das Organizações Sociais, tanto no atendimento da imprensa, quanto no atendimento ao cidadão, sugere-se que seja mantido ao menos 01 (um) jornalista profissional *in loco* em cada unidade de saúde gerenciada, sendo este colaborador responsável por manter a Comset/SES informada sobre as demandas da imprensa, manter o relacionamento com a mídia local, receber jornalistas, agências de publicidade, públicos afins e divulgar a referida unidade e, por fim, captar personagens e indicar fontes para entrevistas.

Art. 60 - É dever das assessorias de comunicação das Organizações Sociais informar à Comunicação Setorial sobre pautas com possíveis repercussões positivas para o Governo, assim como, sobre pautas com possíveis desdobramentos negativos, a fim de que, em conjunto, possam tomar providências necessárias para melhor condução.

Art. 61 - As assessorias de comunicação são corresponsáveis pela aplicação correta da marca do Governo de Goiás e devem seguir o manual de aplicação da logomarca, aprovando todo e qualquer material de identidade visual junto à Comset/SES.

Art. 62 - Sendo as Organizações Sociais responsáveis por gerenciar as unidades hospitalares, os profissionais de comunicação que atuam nestas unidades devem estar orientados para facilitar o livre acesso dos profissionais da Comunicação Setorial ou indicados pela Comset/SES, nestas unidades durante a realização de trabalhos audiovisuais.



Documento assinado eletronicamente por **SERGIO ALBERTO CUNHA VENCIO, Secretário (a) de Estado**, em 25/08/2023, às 19:04, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **50953389** e o código CRC **C822AE66**.

GABINETE DO SECRETÁRIO
RUA SC 1 299, - Bairro PARQUE SANTA CRUZ - GOIANIA - GO - CEP
74860-270 - .



Referência:
Processo nº 202300010042173



SEI 50953389