

# MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

Plataforma digital Saúde em Nossas Mãos

**SAÚDE**  
**em nossas mãos**  
atitudes que salvam vidas



MINISTÉRIO DA  
SAÚDE



# BOAS PRÁTICAS NA PLATAFORMA

Algumas boas práticas são recomendadas ao utilizar a plataforma Saúde em Nossas Mãos, visando manter a integridade de todos os envolvidos: instituições, fornecedores, parceiros, e acima de tudo, os usuários da plataforma.

**As informações compartilhadas na plataforma são de responsabilidade do usuário.** Os conteúdos postados podem ser de ordem pessoal (relatando uma experiência específica no projeto, por exemplo), ou coletiva (compartilhando informações relevantes sobre um evento ou um relatório, por exemplo), mas sempre com um teor institucional/profissional.

- 1) No digital, todos somos pessoas públicas:** Sempre que postar algo em um ambiente online, mesmo que privado aos membros de determinado projeto, como é a plataforma Saúde em Nossas Mãos, entenda que o conteúdo da sua mensagem será visto por diversas pessoas integrantes daquele mesmo ambiente.
- 2) Seus seguidores/ amigos vão confundir o seu “eu” pessoal com o seu “eu” profissional:** Você pode não ser o porta-voz oficial da instituição na qual trabalha, mas, a partir do momento que participa de uma rede social, será visto pelos demais como alguém que fala em nome da instituição. Evite postar qualquer coisa que possa gerar danos à instituição em que atue.
- 3) Nunca deixe de ser você:** Como qualquer pessoa, você é livre para pensar e expressar o que desejar, da forma que preferir. Mas, em um ambiente de interação com fins profissionais, priorize os temas pertinentes ao projeto. Utilize todos os recursos da plataforma a seu favor: compartilhe os melhores momentos com a equipe, as melhores experiências, conquistas, desafios e resultados. Inspire e engaje seus colegas a participarem da plataforma – ela é um sistema vivo que necessita de pessoas engajadas no propósito da ferramenta para fazer sentido.

# ORIENTAÇÕES GERAIS PARA PUBLICAÇÕES REALIZADAS NA PLATAFORMA

A plataforma Saúde em Nossas Mãos é uma ferramenta de trabalho do projeto colaborativo de mesmo nome. Ao publicar algum conteúdo na plataforma, priorize os conteúdos relevantes aos demais usuários da plataforma. Em caso de dúvidas, sempre procurar as lideranças de projeto, e/ou a equipe BCW, pelo e-mail [proadi-sus@bcw-global.com](mailto:proadi-sus@bcw-global.com)

Os conteúdos para o meio digital possuem características próprias que os diferem dos conteúdos para meios offline. Por isso, devem seguir os princípios a seguir:

**SEJA RELEVANTE:** Publique conteúdos relevantes para a sua rede. Use o bom senso e dê contribuições construtivas para os demais usuários

**TRANSPARÊNCIA:** Deve-se prezar pela transparência, inclusive se ocorrer erros na divulgação. Nestes casos, deve-se admitir o erro e corrigir assim que possível, de forma pública.

**OBJETIVIDADE:** Ir direto ao ponto, fornecer a informação principal em evidência, logo no início, sem rodeios e adjetivos desnecessários. Na web, contudo, ser objetivo também significa atender às expectativas dos usuários e tornar acessível a informação que eles procuram.

**LINGUAGEM CLARA:** Utilize uma linguagem de qualidade, objetiva, acessível, organizada.

**COMPARTILHE TEXTOS CURTOS:** Uma rede social não é o ambiente ideal para textos longos, as pessoas preferem consumir conteúdos rápidos e simples. No Facebook, por exemplo posts com menos de 250 caracteres possuem 60% mais engajamento e tendem a receber mais atenção dos usuários que posts mais longos.

# ORIENTAÇÕES GERAIS PARA PUBLICAÇÕES REALIZADAS NA PLATAFORMA

**EVITE INFORMALIDADES:** Se os posts forem excessivamente informais e abusando de abreviações comuns a usuários fluentes como “vc”, “q”, “entaum” etc., a credibilidade pode ficar comprometida. Abreviações do gênero devem ser evitadas, mantendo como regra a utilização de um português correto.

**EXEMPLIFIQUE COM CASOS REAIS:** Um dos pontos que mais atrai a atenção e gera curiosidade do usuário é a materialização de postagens, utilizando fotos reais e vídeos, especialmente quando estes contarem com a participação de pessoas que passaram por casos e situações reais (atentando para assuntos pertinentes ao projeto).

**COLOQUE-SE NO LUGAR DO OUTRO:** Ao escolher o tema da postagem e a abordagem a ser utilizada, reflita se esse assunto é relevante aos demais usuários a ponto de fazer com que o post chame a atenção deles e os façam interagir com seu post. Além disso, lembre-se que as redes sociais são um retrato do mundo real: temos todos os tipos de pessoas nele. Logo, temos que usar uma escrita que atinja e seja compreendida por todos.

**GRAMÁTICA:** Procure se atentar à gramática e sempre revise o seu texto e seu post antes de agendar ou publicar qualquer coisa. Erros acontecem, mas é muito desagradável quando vemos uma página com textos escritos de maneira incorreta. Em caso de dúvidas, consulte o Google sem hesitar! #Dica - dicionário online: <https://www.dicio.com.br/>

**EVITE ASSUNTOS POLÊMICOS:** Como citado anteriormente, as redes sociais são um reflexo do mundo real: existem pessoas com todos os tipos de raças, crenças, orientação sexual, etc. Posicionar-se sobre qualquer um desses temas pode desagradar outros usuários. Lembre-se que a plataforma deve ser neutra o tempo todo.

# ORIENTAÇÕES GERAIS PARA PUBLICAÇÕES REALIZADAS NA PLATAFORMA

**USE AS HASHTAGS:** O uso de hashtags auxilia a identificar facilmente, localizar e contextualizar os temas sobre os quais aqueles conteúdos tratam dentro da plataforma. Recomenda-se o uso das seguintes hashtags padrão da plataforma:

**#IPCSL #PAV #ITU #Prevenção #SAP #SAP1 #SAP2 #SAP3 #SAP4 #SAP5 #SAP6 #SAPRegional #SAV**

**#SAVCOVID #Oficina #FatoresHumanos #TrabalhoEquipe #PsicologiaMudança #jogos #Ronda #VisitaMulti**

**#HigieneDeMaos #QuadroAprendizagem #QAO #EncontroUmaUm #Liderança #EngajamentoFamília #RAR**

**#RARFinanceiro #NPS #Indicadores #Medição #Meta #Resultados #Comemoração #VisitaTécnica**

**#RoundLiderança #ProjetosColaborativos #EquipeMultiprofissional #ComunicaçãoEfetiva**

**#EquipesAltaPerformance #ProcessosConfiáveis #Huddle #ZeroInfecção #PrevençãoInfecções**

**#HospitaisPROADISUS #CienciaDaMelhoria #ModeloDeMelhoria #PacienteFamilia #PDSA #IHI #HubHMV**

**#HubHSL #HubHIAE #HubHCor #HubHAOC #PROADISUS #DD**

# EXEMPLOS DE PUBLICAÇÕES - REFERÊNCIAS



Preparado por: [BCW Global](#)

Julho/2020

# SAÚDE

em nossas mãos

---

atitudes que salvam vidas

