

**ESTADO DO PARANÁ**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRA**

**SEC. MUN. DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**  
**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 31/2023 - DISPÕE SOBRE OS**  
**PROCEDIMENTOS DE COMUNICAÇÃO DA SECRETARIA DE**  
**ASSISTÊNCIA SOCIAL ENTRE SEUS EQUIPAMENTOS.**

**CAPÍTULO I - Considerações Gerais**

**Considerando** a necessidade de regulamentação de fluxos de comunicação entre os equipamentos da Secretaria Municipal de Assistência Social – SMAS e as demais secretarias,

**Considerando** a necessidade de fortalecer, otimizar e padronizar a comunicação entre os equipamentos da Assistência Social;

**Considerando** a necessidade de fortalecer a comunicação com a rede socioassistencial do município e também com as demais políticas públicas municipais;

**Considerando** a comunicação uma das principais ferramentas de trabalho para o atendimento, assessoramento e garantia de direitos socioassistenciais;

**Considerando** a instrução normativa municipal n.º 23/2021, que dispõe sobre os procedimentos de comunicação externa entre os servidores públicos da Prefeitura Municipal de Palmeira e Imprensa;

**Considerando** a Política Nacional de Assistência Social e a Lei Orgânica da Assistência Social n.º 8.742, de 7 de dezembro 1993

**Considerando** a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei n.º 13.709/2018, que dispõe sobre a proteção dos direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e a livre formação da personalidade de cada indivíduo.

**Considerando** a Constituição Federal de 1988, onde em seu Art. 5º estabelece que é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato; que é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença, e que é assegurado a todos o acesso à informação.

**RESOLVE,**

**Art. 1º** Esta instrução normativa dispõe sobre os procedimentos de comunicação interna entre os servidores públicos da Secretaria de Assistência Social da Prefeitura Municipal de Palmeira, bem como de comunicação externa, que se estabelece com entidades socioassistenciais, outros equipamentos públicos e particulares de atendimento a população, bem como outras secretarias municipais, visando a potencialização dos efeitos positivos, a criação e manutenção de fluxos virtuosos de informações e a atuação inteligente e confiável em situações adversas.

**§1º** Os vínculos entre os equipamentos acima citados deverão ser amistosos e produtivos, visando dar publicidade aos trabalhos realizados, prestando contas à sociedade e proporcionando a gestão democrática e participativa, através dos veículos de imprensa.

**§ 2º** Esta Instrução Normativa visa promover o fortalecimento dos fluxos de atendimento e de comunicação, bem como fortalecimento do Sistema Único de Assistência Social no município.

**CAPÍTULO II – Conceitos**

**Art. 3º** Considera-se **comunicação externa** todo o relacionamento entre a Secretaria de Assistência Social e as demais Secretarias;

**§ 1º** Considera-se **veículos de comunicação** todo o meio utilizado para divulgação de notícias, entretenimento, cultura, informações de interesse público, assuntos administrativos, educacionais e demais vertentes relacionadas à Gestão Pública e a Secretaria de Assistência Social, podendo ser divulgado através de vários canais, tais como: rádios, internet, televisão, jornais, cartazes, revistas, redes sociais, entre outros.

**§ 2º** Considera-se **notícia** toda informação que foge ao cotidiano e que gera interesse social, a qual provoca curiosidade, indignação, discussão e/ou interesse coletivo pelo tema e/ou assunto tratado.

**§ 3º** Considera-se **pauta** o tema proposto, ou seja, o assunto a ser abordado e discutido durante reuniões e encontros.

§ 4º Considera-se **ofício** correspondência que veicula ordens, solicitações ou informações com o objetivo de atender a formalidades e produzir efeitos jurídicos; representa a comunicação oficial do remetente para o destinatário.

§ 5º Considera-se **memorando** instrumento de comunicação interna estabelecida entre as unidades administrativas de um mesmo órgão, de níveis hierárquicos iguais ou distintos.

§ 6º Considera-se **ata** documento que registra resumidamente e com clareza as ocorrências, deliberações, resoluções e decisões de reuniões ou assembléias. Deve ser redigida de maneira que não seja possível qualquer modificação posterior.

§ 7º Considera-se **mensagem de WhatsApp** o envio e recebimento de diversos arquivos de mídia: textos, fotos, vídeos, documentos, localização e áudios, através de mensagens instantâneas de aplicativo de celular/PC/ tablet, além de chamadas de voz.

§ 8º Considera-se **e-mail** sistema que possibilita o envio e recebimento de mensagens pela *internet*.

§ 9º Considera-se **discussão** toda conversa ou debate estabelecida entre dois ou mais indivíduos e que se caracteriza pela troca de opiniões, pontos de vista, ideias e crenças sobre um determinado tema.

§ 10 Considera-se **relatório** a exposição escrita na qual se descrevem fatos verificados mediante pesquisas ou se historia a execução de serviços ou de experiências. Geralmente acompanhado de documentos demonstrativos, tais como tabelas, gráficos, estatísticas e outros.

§ 11 Considera-se **parecer** um texto escrito por um especialista em determinado assunto com o objetivo de esclarecer, interpretar e explicar determinados fatos para um interlocutor que não possui a mesma experiência ou conhecimentos do parecerista.

§ 12 Considera-se **palestra** uma apresentação oral que pretende apresentar informação ou ensinar pessoas a respeito de um assunto.

§ 13 Considera-se **roda de conversa** momentos dedicados ao debate sobre um determinado tema, nos quais os participantes se reúnem formando um círculo e todos têm oportunidade de expressarem-se, dentro de uma determinada ordem, previamente informada pelo mediador, que é a pessoa responsável por organizar e conduzir o diálogo.

§ 14 Considera-se **reunião** o ato e o resultado de reunir (agrupar, associar, aglutinar, acoplar ou acumular) indivíduos que se juntam, seja de forma espontânea ou organizada, por algum motivo.

§ 15 Considera-se **formação continuada** um processo profissionalizante do professor, voltado ao aperfeiçoamento dos seus saberes necessários para a sala de aula, tornando-o capaz de oferecer a qualidade de ensino esperada.

§ 16 Considera-se **supervisão técnica** a atribuição de supervisionar e orientar a execução das atividades técnicas e científicas nos campos seus respectivos campos de atuação.

§ 17 Considera-se **rede de atendimento** um conjunto de profissionais e estabelecimentos socioassistenciais para atendimento dos usuários.

§ 18 Considera-se **conferência** uma reunião de pessoas para falar sobre ideias, problemas e inovações sobre determinado tema central. Ela se diferencia dos simpósios no mundo dos eventos, já que vai muito além dos temas relacionados a assuntos científicos ou acadêmicos.

§ 20 Considera-se **resolução** atos administrativos normativos que partem de autoridades superiores, mas não do chefe do executivo, através das quais disciplinam matéria da sua competência específica. As resoluções não podem contrariar os regulamentos e os regimentos, mas explicá-los.

§ 21 Considera-se **parecer** um texto técnico regido por um especialista, que emite uma resposta a uma consulta feita no intuito de esclarecer uma dúvida ou analisar uma questão.

§ 22 Considera-se **decreto** ato administrativo da competência exclusiva do Chefe do Executivo, utilizados para tratar de situações gerais ou individuais, abstratamente previstas, de modo expresso ou implícito na lei.

§ 23 Considera-se **lei** regra, prescrição escrita que emana da autoridade soberana de uma dada sociedade e impõe a todos os indivíduos a obrigação de submeter-se a ela sob pena de sanções.

§ 24 Considera-se **atendimento** a relação entre os profissionais e os usuários e /ou entidades da rede de atendimento do município. Trata-se de uma estratégia para estabelecer conversas e contatos que permitam atender às suas necessidades, esclarecer as suas dúvidas, ouvir as suas reclamações, entre outros pontos.

§ 25 Considera-se **protocolo** um serviço encarregado do recebimento, registro, classificação, distribuição, controle da tramitação e expedição de documentos.

§ 26 Considera-se **protocolo de atendimento** estratégias de organização dos serviços: são instrumentos voltados à gestão dos serviços, abrangendo a organização do trabalho em uma unidade e no território, os fluxos administrativos contidos na proposta dos serviços em rede, os processos de avaliação e a constituição do sistema de informação, estabelecendo as interfaces entre as diversas unidades de atendimento a população.

§ 27 Considera-se **denúncia** ato verbal ou escrito pelo qual alguém leva ao conhecimento da autoridade competente um fato contrário à lei, à ordem pública ou a algum regulamento e suscetível de punição.

§ 28 Considera-se **encaminhamento** o envio para outro órgão do conjunto de processos, procedimentos ou diligências legais e necessárias para o desenvolvimento normal de uma ação judicial.

§ 29 Considera-se **estudo de caso** parte de uma situação-problema que se busca compreender e para isso o pesquisador deve coletar informações sobre o contexto e as variáveis

§ 30 Considera-se **ruído na comunicação** quaisquer elementos — internos ou externos — que possam **interferir no processo de comunicação** entre o emissor e o receptor. Essas barreiras são constituídas por interferências ambientais, pessoais ou de linguagem.

§ 31 Considera-se **fake news**, toda e qualquer informações falsa prestadas via redes sociais como *WhatsApp, Facebook, Instagram*, entre outras.

### **CAPÍTULO III - Das atribuições da Secretaria de Assistência Social**

**Art. 4º** Repassar informações necessárias para o bom andamento dos serviços; informações essas que são pertinentes ao processo de trabalho dos equipamentos.

**Art. 5º** Analisar, para possível aprovação, a divulgação de notícias e informações que envolvam direta ou indiretamente a Secretaria de Assistência Social e seus equipamentos vinculados, submetendo-as imediatamente ao Departamento de Comunicação para posterior multiplicação e divulgação;

**Art. 6º** Organizar o fluxo de comunicação entre os equipamentos, demais equipamentos, dentro do âmbito da sua competência, para minimizar ruídos, repasse de informações paralelas e inverídicas, que prejudiquem o andamento dos serviços e quer firam o princípio de impessoalidade.

### **CAPÍTULO IV - Da comunicação entre os Equipamentos da Secretaria de Assistência Social**

**Art. 7º** Repassar à SMAS informações referentes a divulgação dos serviços a serem multiplicadas através dos meios de comunicação disponíveis, orientar as outras Secretarias à protocolarem para Secretaria de Assistência Social encaminhamentos, relatórios e instrumentais afins.

**Art. 8º** Nenhuma informação deverá ser sonogada, a não ser que seja sigilosa. Especificamente em caso de situações e ocorrências que possam gerar prejuízo ao bom andamento dos serviços executados, e que incidam em prejuízo, fragilização de vínculos e violação de direito ao usuário e /ou funcionário, a informação deve ser encaminhada a SMAS em forma de memorando, a ser entregue pessoalmente ou via *e-mail*, contendo de suscintamente o ocorrido, protegendo sempre os dados pessoais e a integridade dos envolvidos.

**Art. 9º** O equipamento em questão terá três dias úteis para encaminhar tal documento para a SMAS; demais situações poderão ser tratadas por telefonema e mensagens instantâneas (*WhatsApp*), sem eximir a possibilidade de ser formalizada posteriormente, via memorando.

**Art 10** A SMAS terá um dia útil para se manifestar sobre o ocorrido.

**Art. 11** A SMAS, bem como os equipamentos a ela vinculados, deverão realizar seus encaminhamentos para as outras secretarias respeitando os processos de trabalho já estabelecidos pela gestão municipal, e também em consonância com o disposto da presente normativa.

### **CAPÍTULO V - Da Comunicação entre a Secretaria de Assistência Social com demais veículos de informação**

**Art. 12** Todo veículo de comunicação, independentemente do porte, deve ser tratado com o princípio da impessoalidade, com muito

respeito e sem discriminação, ficando vedado em qualquer situação, a preferência por parte do Executivo para disseminar informações.

**Art. 13** O servidor público municipal deve ter cuidado no emprego de palavras e expressões utilizadas, devendo ter atenção em suposições e hipóteses, no caso de investigações, para que os fatos que ainda não foram comprovados não se tornem verdade antes do fim das apurações finais.

#### **CAPÍTULO VI– Dos pedidos de esclarecimentos**

**Art. 14** Os pedidos de esclarecimentos solicitados pela imprensa deverão ser encaminhados ao Setor de Relações Públicas para recepção, análise e demais encaminhamentos ao Órgão municipal responsável.

§1º Os pedidos de esclarecimento deverão ser tramitados com prioridade, dando agilidade e com posicionamento rápido e com informações corretas.

§2º Todo esclarecimento precisa ser devidamente fundamentado, direto, didático e de fácil entendimento.

§3º É vedado apensar nos esclarecimentos somente informações técnicas (gráficos, mapas, figuras, tabelas, entre outros) sem as devidas explicações.

#### **CAPÍTULO VII - Da comunicação entre a Secretaria de Assistência Social e demais Secretarias e Conselhos municipais**

**Art. 15** As secretarias, bem como os Conselhos municipais, deverão protocolar seus encaminhamentos, denúncias e questionamentos relacionados à Assistência Social aos cuidados do secretário da pasta, para posterior encaminhamentos que se fizerem necessários.

**Art. 16** Não serão aceitas conversas informais como forma de encaminhamento, sendo estas consideradas apenas um meio acolhimento e direcionamento inicial.

**Art. 17** Não serão aceitas denúncias contendo imagens e exposição desnecessária de pessoas a serem atendidas, sob pena de devolução da denuncia ao setor de origem, para as devidas correções, respeitando assim as prerrogativas da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), n.º 13.709/2018.

**Art. 18** É expressamente proibido o repasse de informações pessoais, principalmente documentação, dos usuários da SMAS para embasar ações de cunho assistencialista e que não contemplem as prerrogativas da legislação que rege a Política de Assistência Social no município.

**Parágrafo único:** É vedada a divulgação, sem autorização prévia, de informações e contatos pessoais dos profissionais da SMAS para terceiros.

#### **CAPÍTULO VIII – Das Considerações Finais**

**Art. 19** O Setor de Gestão tem como atribuição articular ações de maneira planejada e padronizada de acordo com os objetivos do SUAS, em consonância com as diretrizes das suas atribuições, bem como prezando pelo cumprimento do Código de Ética e Conduta do Município de Palmeira, e não se responsabiliza por:

- Produtos de comunicação que não seguiram o fluxo descrito nesta instrução normativa;
- Produtos de comunicação que não passaram pela avaliação da equipe técnica de assistência social;
- Divulgação de informações de interesse individual e/ou particular (iniciativas de qualquer servidor, seja ele efetivo ou de livre nomeação);
- Pedidos de campanhas/peças com foco em pessoas ao invés de temáticas institucionais;
- Produtos de comunicação, campanhas, eventos não validados pelo Poder Executivo.

**Art. 20** Toda e qualquer situação que não esteja contemplada nesta Instrução Normativa deverá ser analisada pelo Setor de Gestão e submetida à Controladoria Geral do Município, ou a Procuradoria Geral do Município, e se necessário ao Gabinete do Prefeito.

**Art. 21** Esta instrução normativa entra em vigor a partir de sua data de publicação.

Prefeitura, sede do Município de Palmeira, Estado do Paraná, em 08 de Março de 2023.

**SÉRGIO LUIS BELICH**

Prefeito Municipal

***KEITRY KELLEN SWIECH GABARDO***  
Controladora Geral do Município

**Publicado por:**  
Carlos Eduardo Rocha Mezzadri  
**Código Identificador:**A9C3F81F

---

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Paraná  
no dia 09/03/2023. Edição 2726  
A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita  
informando o código identificador no site:  
<https://www.diariomunicipal.com.br/amp/>

---

**ESTADO DO PARANÁ**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRA**

---

**SEC. MUN. DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**  
**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 31/2023 - DISPÕE SOBRE OS**  
**PROCEDIMENTOS DE COMUNICAÇÃO DA SECRETARIA DE**  
**ASSISTÊNCIA SOCIAL ENTRE SEUS EQUIPAMENTOS E DEMAIS**  
**SECRETARIAS (RETIFICADA).**

**CAPÍTULO I - Considerações Gerais**

**Considerando** a necessidade de regulamentação de fluxos de comunicação entre os equipamentos da Secretaria Municipal de Assistência Social – SMAS e as demais secretarias;

**Considerando** a necessidade de fortalecer, otimizar e padronizar a comunicação entre os equipamentos da Assistência Social;

**Considerando** a necessidade de fortalecer a comunicação com a rede socioassistencial do município e também com as demais políticas públicas municipais;

**Considerando** a comunicação uma das principais ferramentas de trabalho para o atendimento, assessoramento e garantia de direitos socioassistenciais;

**Considerando** a instrução normativa municipal n.º 23/2021, que dispõe sobre os procedimentos de comunicação externa entre os servidores públicos da Prefeitura Municipal de Palmeira e Imprensa;

**Considerando** a Política Nacional de Assistência Social e a Lei Orgânica da Assistência Social n.º 8.742, de 7 de dezembro 1993;

**Considerando** a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei n.º 13.709/2018, que dispõe sobre a proteção dos direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e a livre formação da personalidade de cada indivíduo;

**Considerando** a Constituição Federal de 1988, onde em seu Art. 5º estabelece que é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato; que é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença, e que é assegurado a todos o acesso à informação;

**RESOLVE,**

**Art. 1º** Esta instrução normativa dispõe sobre os procedimentos de comunicação interna entre os servidores públicos da Secretaria de Assistência Social da Prefeitura Municipal de Palmeira, bem como de comunicação externa, que se estabelece com entidades socioassistenciais, outros equipamentos públicos e particulares de atendimento a população, bem como outras secretarias municipais, visando a potencialização dos efeitos positivos, a criação e manutenção de fluxos virtuosos de informações e a atuação inteligente e confiável em situações adversas.

**§1º** Os vínculos entre os equipamentos acima citados deverão ser amistosos e produtivos, visando dar publicidade aos trabalhos realizados, prestando contas à sociedade e proporcionando a gestão democrática e participativa, através dos veículos de imprensa.

**§ 2º** Esta Instrução Normativa visa promover o fortalecimento dos fluxos de atendimento e de comunicação, bem como fortalecimento do Sistema Único de Assistência Social no município.

**CAPÍTULO II – Conceitos**

**Art. 3º** Considera-se **comunicação externa** todo o relacionamento entre a Secretaria de Assistência Social e as demais Secretarias;

**§ 1º** Considera-se **veículos de comunicação** todo o meio utilizado para divulgação de notícias, entretenimento, cultura, informações de interesse público, assuntos administrativos, educacionais e demais vertentes relacionadas à Gestão Pública e a Secretaria de Assistência Social, podendo ser divulgado através de vários canais, tais como: rádios, internet, televisão, jornais, cartazes, revistas, redes sociais, entre outros.

**§ 2º** Considera-se **notícia** toda informação que foge ao cotidiano e que gera interesse social, a qual provoca curiosidade, indignação, discussão e/ou interesse coletivo pelo tema e/ou assunto tratado.

**§ 3º** Considera-se **pauta** o tema proposto, ou seja, o assunto a ser abordado e discutido durante reuniões e encontros.

§ 4º Considera-se **ofício** correspondência que veicula ordens, solicitações ou informações com o objetivo de atender a formalidades e produzir efeitos jurídicos; representa a comunicação oficial do remetente para o destinatário.

§ 5º Considera-se **memorando** instrumento de comunicação interna estabelecida entre as unidades administrativas de um mesmo órgão, de níveis hierárquicos iguais ou distintos.

§ 6º Considera-se **ata** documento que registra resumidamente e com clareza as ocorrências, deliberações, resoluções e decisões de reuniões ou assembleias. Deve ser redigida de maneira que não seja possível qualquer modificação posterior.

§ 7º Considera-se **mensagem de WhatsApp** o envio e recebimento de diversos arquivos de mídia: textos, fotos, vídeos, documentos, localização e áudios, através de mensagens instantâneas de aplicativo de celular/PC/ tablet, além de chamadas de voz.

§ 8º Considera-se **e-mail** sistema que possibilita o envio e recebimento de mensagens pela *internet*.

§ 9º Considera-se **discussão** toda conversa ou debate estabelecida entre dois ou mais indivíduos e que se caracteriza pela troca de opiniões, pontos de vista, ideias e crenças sobre um determinado tema.

§ 10 Considera-se **relatório** a exposição escrita na qual se descrevem fatos verificados mediante pesquisas ou de história, a execução de serviços ou de experiências. Geralmente acompanhado de documentos demonstrativos, tais como tabelas, gráficos, estatísticas e outros.

§ 11 Considera-se **parecer** um texto escrito por um especialista em determinado assunto com o objetivo de esclarecer, interpretar e explicar determinados fatos para um interlocutor que não possui a mesma experiência ou conhecimentos do parecerista.

§ 12 Considera-se **palestra** uma apresentação oral que pretende apresentar informação ou ensinar pessoas a respeito de um assunto.

§ 13 Considera-se **roda de conversa** momentos dedicados ao debate sobre um determinado tema, nos quais os participantes se reúnem formando um círculo e todos têm oportunidade de expressarem-se, dentro de uma determinada ordem, previamente informada pelo mediador, que é a pessoa responsável por organizar e conduzir o diálogo.

§ 14 Considera-se **reunião** o ato e o resultado de reunir (agrupar, associar, aglutinar, acoplar ou acumular) indivíduos que se juntam, seja de forma espontânea ou organizada, por algum motivo.

§ 15 Considera-se **formação continuada** um processo profissionalizante, voltado ao aperfeiçoamento dos saberes necessários para o desempenho de afazeres, tornando o profissional capaz de oferecer qualidade no serviço executado.

§ 16 Considera-se **supervisão técnica** a atribuição de supervisionar e orientar a execução das atividades técnicas e científicas nos campos seus respectivos campos de atuação.

§ 17 Considera-se **rede de atendimento** um conjunto de profissionais e estabelecimentos socioassistenciais para atendimento dos usuários.

§ 18 Considera-se **conferência** uma reunião de pessoas para falar sobre ideias, problemas e inovações sobre determinado tema central. Ela se diferencia dos simpósios no mundo dos eventos, já que vai muito além dos temas relacionados a assuntos científicos ou acadêmicos.

§ 20 Considera-se **resolução** atos administrativos normativos que partem de autoridades superiores, mas não do chefe do executivo, através das quais disciplinam matéria da sua competência específica. As resoluções não podem contrariar os regulamentos e os regimentos, mas explicá-los.

§ 21 Considera-se **decreto** ato administrativo da competência exclusiva do Chefe do Executivo, utilizados para tratar de situações gerais ou individuais, abstratamente previstas, de modo expresso ou implícito na lei.

§ 22 Considera-se **lei** regra, prescrição escrita que emana da autoridade soberana de uma dada sociedade e impõe a todos os indivíduos a obrigação de submeter-se a ela sob pena de sanções.

§ 23 Considera-se **atendimento** a relação entre os profissionais e os usuários e /ou entidades da rede de atendimento do município. Trata-se de uma estratégia para estabelecer conversas e contatos que permitam atender às suas necessidades, esclarecer as suas dúvidas, ouvir as suas reclamações, entre outros pontos.

§ 24 Considera-se **protocolo** um serviço encarregado do recebimento, registro, classificação, distribuição, controle da tramitação e expedição de documentos.

§ 25 Considera-se **protocolo de atendimento** estratégias de organização dos serviços: são instrumentos voltados à gestão dos serviços, abrangendo a organização do trabalho em uma unidade e no território, os fluxos administrativos contidos na proposta dos serviços em rede, os processos de avaliação e a constituição do sistema de informação, estabelecendo as interfaces entre as diversas unidades de atendimento a população.

§ 26 Considera-se **denúncia** ato verbal ou escrito pelo qual alguém leva ao conhecimento da autoridade competente um fato contrário à lei, à ordem pública ou a algum regulamento e suscetível de punição.

§ 27 Considera-se **encaminhamento** o envio para outro órgão do conjunto de processos, procedimentos ou diligências legais e necessárias para o desenvolvimento normal de uma ação judicial.

§ 28 Considera-se **estudo de caso** parte de uma situação - problema que se busca compreender e para isso o pesquisador deve coletar informações sobre o contexto e as variáveis

§ 29 Considera-se **ruído na comunicação** quaisquer elementos - internos ou externos - que possam **interferir no processo de comunicação** entre o emissor e o receptor. Essas barreiras são constituídas por interferências ambientais, pessoais ou de linguagem.

§ 30 Considera-se **Fake News**, toda e qualquer informações falsa prestadas via redes sociais como *WhatsApp*, *Facebook*, *Instagram*, entre outras.

### **CAPÍTULO III - Das atribuições da Secretaria de Assistência Social**

**Art. 4º** Repassar informações necessárias para o bom andamento dos serviços; informações essas que são pertinentes ao processo de trabalho dos equipamentos.

**Art. 5º** Analisar, para possível aprovação, a divulgação de notícias e informações que envolvam direta ou indiretamente a Secretaria de Assistência Social e seus equipamentos vinculados, submetendo-as imediatamente ao Departamento de Comunicação para posterior multiplicação e divulgação;

**Art. 6º** Organizar o fluxo de comunicação entre os equipamentos, demais equipamentos, dentro do âmbito da sua competência, para minimizar ruídos, repasse de informações paralelas e inverídicas, que prejudiquem o andamento dos serviços e que firam o princípio de impessoalidade.

### **CAPÍTULO IV - Da comunicação entre os Equipamentos da Secretaria de Assistência Social**

**Art. 7º** Repassar à SMAS informações referentes a divulgação dos serviços a serem multiplicadas através dos meios de comunicação disponíveis, orientar as outras Secretarias a protocolarem para Secretaria de Assistência Social encaminhamentos, relatórios e instrumentais afins.

**Art. 8º** Nenhuma informação deverá ser sonegada, a não ser que seja sigilosa. Especificamente em caso de situações e ocorrências que possam gerar prejuízo ao bom andamento dos serviços executados, e que incidam em prejuízo, fragilização de vínculos e violação de direito ao usuário e /ou funcionário, a informação deve ser encaminhada a SMAS em forma de memorando, a ser entregue pessoalmente ou via *e-mail*, contendo sucintamente o ocorrido, protegendo sempre os dados pessoais e a integridade dos envolvidos.

**Art. 9º** O equipamento em questão terá três dias úteis para encaminhar tal documento para a SMAS; demais situações poderão ser tratadas por telefonema e mensagens instantâneas (*WhatsApp*), sem eximir a possibilidade de ser formalizada posteriormente, via memorando.

**Art. 10** A SMAS terá um dia útil para se manifestar sobre o ocorrido.

**Art. 11** A SMAS, bem como os equipamentos a ela vinculados, deverão realizar seus encaminhamentos para as outras secretarias respeitando os processos de trabalho já estabelecidos pela gestão municipal, e também em consonância com o disposto da presente normativa.

### **CAPÍTULO V - Da Comunicação entre a Secretaria de Assistência Social com demais veículos de informação**

**Art. 12** Todo veículo de comunicação, independentemente do porte, deve ser tratado com o princípio da impessoalidade, com muito respeito e sem discriminação, ficando vedado em qualquer situação, a preferência por parte do Executivo para disseminar informações.

**Art. 13** O servidor público municipal deve ter cuidado no emprego de palavras e expressões utilizadas, devendo ter atenção em suposições e hipóteses, no caso de investigações, para que os fatos que ainda não foram comprovados não se tornem verdade antes do fim das apurações finais.

#### **CAPÍTULO VI– Dos pedidos de esclarecimentos**

**Art. 14** Os pedidos de esclarecimentos solicitados pela imprensa deverão ser encaminhados ao Setor de Relações Públicas para recepção, análise e demais encaminhamentos ao Órgão municipal responsável.

**§1º** Os pedidos de esclarecimento deverão ser tramitados com prioridade, dando agilidade e com posicionamento rápido e com informações corretas.

**§2º** Todo esclarecimento precisa ser devidamente fundamentado, direto, didático e de fácil entendimento.

**§3º** É vetado apensar nos esclarecimentos somente informações técnicas (gráficos, mapas, figuras, tabelas, entre outros) sem as devidas explicações.

#### **CAPÍTULO VII - Da comunicação entre a Secretaria de Assistência Social e demais Secretarias e Conselhos municipais**

**Art. 15** As secretarias, bem como os Conselhos municipais, deverão protocolar seus encaminhamentos, denúncias e questionamentos relacionados à Assistência Social aos cuidados do secretário da pasta, para posterior encaminhamentos que se fizerem necessários.

**Art. 16** Não serão aceitas conversas informais como forma de encaminhamento, sendo estas consideradas apenas um meio acolhimento e direcionamento inicial.

**Art. 17** Não serão aceitas denúncias contendo imagens e exposição desnecessária de pessoas a serem atendidas, sob pena de devolução da denuncia ao setor de origem, para as devidas correções, respeitando assim as prerrogativas da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), n.º 13.709/2018.

**Art. 18** É expressamente proibido o repasse de informações pessoais, principalmente documentação, dos usuários da SMAS para embasar ações de cunho assistencialista e que não contemplem as prerrogativas da legislação que rege a Política de Assistência Social no município.

**Parágrafo único:** É vetada a divulgação, sem autorização prévia, de informações e contatos pessoais dos profissionais da SMAS para terceiros.

#### **CAPÍTULO VIII – Das Considerações Finais**

**Art. 19** O Setor de Gestão tem como atribuição articular ações de maneira planejada e padronizada de acordo com os objetivos do SUAS, em consonância com as diretrizes das suas atribuições, bem como prezando pelo cumprimento do Código de Ética e Conduta do Município de Palmeira, e não se responsabiliza por:

- Produtos de comunicação que não seguiram o fluxo descrito nesta instrução normativa;
- Produtos de comunicação que não passaram pela avaliação da equipe técnica de assistência social;
- Divulgação de informações de interesse individual e/ou particular (iniciativas de qualquer servidor, seja ele efetivo ou de livre nomeação) ;
- Pedidos de campanhas/peças com foco em pessoas ao invés de temáticas institucionais;
- Produtos de comunicação, campanhas, eventos não validados pelo Poder Executivo.

**Art. 20** Toda e qualquer situação que não esteja contemplada nesta Instrução Normativa deverá ser analisada pelo Setor de Gestão e submetida à Controladoria Geral do Município, ou a Procuradoria Geral do Município, e se necessário ao Gabinete do Prefeito.

**Art. 21** Esta instrução normativa entra em vigor a partir de sua data de publicação.

Prefeitura, sede do Município de Palmeira, Estado do Paraná, em 08 de Março de 2023.

**SÉRGIO LUIS BELICH**  
Prefeito Municipal

**KEITRY KELLEN SWIECH GABARDO**

Controladora Geral do Município

**Publicado por:**  
Carlos Eduardo Rocha Mezzadri  
**Código Identificador:**44874108

---

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Paraná  
no dia 10/03/2023. Edição 2727

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita  
informando o código identificador no site:  
<https://www.diariomunicipal.com.br/amp/>