

	DIREÇÃO GERAL	Nº 000.5980.004	APROVAÇÃO DA 1ª VERSÃO DATA: 05/07/2022
	POLÍTICA INSTITUCIONAL REDOME	FOLHA 1 de 12	APROVAÇÃO DESTA VERSÃO DATA: 05/07/2022
	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO		

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	2
2. OBJETIVO E ABRANGÊNCIA	3
2.1. Objetivos Específicos	3
2.2. Áreas envolvidas	4
3. PRINCÍPIOS	4
3.1. Ética.....	4
3.2. Autonomia	4
3.3. Equidade	4
3.4. Privacidade.....	5
3.5. Transparência.....	5
3.6. Divisão de responsabilidades e Participação	6
4. OS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS DO REDOME	6
5. A GESTÃO DA COMUNICAÇÃO.....	7
6. OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	9
6.1. Site do REDOME.....	9
6.2. E-mail	10
6.3. Chatbot	10
6.4. Aplicativo	10
6.5. Comunicado.....	11
6.6. Central telefônica.....	11
6.7. Ouvidoria	11
7. ALTERAÇÃO DA POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO	11
8. REFERÊNCIAS.....	12

	DIREÇÃO GERAL	Nº 000.5980.004	APROVAÇÃO DA 1º VERSÃO DATA: 05/07/2022
	POLÍTICA INSTITUCIONAL REDOME	FOLHA 2 de 12	APROVAÇÃO DESTA VERSÃO DATA: 05/07/2022
			VERSÃO DESTE DOCUMENTO NÚMERO: 00
	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO		

1. INTRODUÇÃO

O Registro Brasileiro de Doadores Voluntários de Medula Óssea (REDOME) iniciou suas atividades em 1993 e, desde 2000, é parte da Política Nacional de Transplantes da Coordenação Geral do Sistema Nacional de Transplante (CGSNT) do Ministério da Saúde (Lei nº 9.434/1997 e Lei nº 10.211/2001) tendo como diretrizes a gratuidade da doação, a beneficência em relação aos receptores e não maleficência em relação aos doadores vivos, e está sob a coordenação técnica e gestão do Instituto Nacional de Câncer (INCA).

As atividades operacionais do REDOME são desempenhadas por um time de colaboradores localizado no Instituto Nacional de Câncer (INCA) no Rio de Janeiro e, além de contar com uma equipe própria, o REDOME também é apoiado por diversos serviços do INCA.

No REDOME, a comunicação é entendida com ênfase nos conceitos de comunicação organizacional e pública, primeiramente, como o fenômeno de relacionamento que se estabelece na organização – entre pessoas de diferentes setores técnicos e administrativos – e entre a organização e a sociedade, considerando seus diversos públicos estratégicos internos e externos. Trata-se, portanto, de uma interação dinâmica e multidirecional envolvendo Estado, governo, outras instituições, servidores, colaboradores, doadores voluntários, pacientes, equipes médicas, profissionais de hemocentros e laboratórios, e cidadãos em geral, por diversos meios, veículos e canais.

Como uma Política de abrangência nacional e internacional, a comunicação é compreendida como um aspecto estratégico presente em todas as políticas, ações e atividades administrativas e técnicas do REDOME.

Neste sentido, seu propósito é fortalecer a identidade organizacional e contribuir para o desenvolvimento do Registro e para a concretização de sua missão, neste caso estritamente relacionada à difusão científica, sempre visando o bem-estar do binômio doador-receptor.

A Comunicação Social do REDOME é alinhada ao Serviço de Comunicação Social do Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva (INCA) e ao Ministério da

	DIREÇÃO GERAL	Nº 000.5980.004	APROVAÇÃO DA 1º VERSÃO DATA: 05/07/2022
	POLÍTICA INSTITUCIONAL REDOME	FOLHA 3 de 12	APROVAÇÃO DESTA VERSÃO DATA: 05/07/2022
			VERSÃO DESTE DOCUMENTO NÚMERO: 00
	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO		

Saúde e o INCA, por meio da Coordenação Técnica do REDOME, é o porta-voz do Registro e responsável pelas informações e posicionamento que compõem a imagem da marca.

A Comunicação do REDOME atua também junto à área de Atendimento ao Doador, para pensar em estratégias e melhorias de ferramentas de comunicação.

2. OBJETIVO E ABRANGÊNCIA

O presente documento tem como objetivo estabelecer os princípios, limites, responsabilidades, e procedimentos relativos à atividade de comunicação do REDOME e destina-se a todos os colaboradores, usuários diretos da rede REDOME (hemocentros, laboratórios de histocompatibilidade e centros de transplante), servidores públicos do INCA e do Ministério da Saúde, registros de doadores internacionais, doadores e pacientes atendidos pelo REDOME, profissionais de saúde e a sociedade em geral.

2.1. Objetivos Específicos

- Promover amplo conhecimento à sociedade das políticas e orientações do REDOME, contribuindo para a melhoria do Programa e do atendimento a doadores e pacientes;
- Estabelecer canais efetivos de relacionamento entre o REDOME e a sociedade, visando a transparência e a garantia do pleno acesso à informação institucional e aos direitos de doadores e pacientes, e aos serviços oferecidos pelo REDOME;
- Disseminar informações sobre assuntos de interesse público e promover a divulgação de ações direcionadas a doadores voluntários e usuários internos e externos;
- Promover a imagem do REDOME e contribuir para o fortalecimento da identidade institucional, por parte do público interno e da sociedade em geral.

	DIREÇÃO GERAL	Nº 000.5980.004	APROVAÇÃO DA 1º VERSÃO DATA: 05/07/2022
	POLÍTICA INSTITUCIONAL REDOME	FOLHA 4 de 12	APROVAÇÃO DESTA VERSÃO DATA: 05/07/2022
			VERSÃO DESTE DOCUMENTO NÚMERO: 00
	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO		

2.2. Áreas envolvidas

- Chefia da Seção do REDOME, responsável pela Coordenação Técnica e Gestão do REDOME;
- Área de Atendimento do REDOME, responsável pela implementação de ações e manutenção dos diversos canais de comunicação;
- Área de Tecnologia de Informação do REDOME, responsável pelos processos operacionais do REDOME;
- Serviço de Tecnologia de Informação do INCA, responsável pelo suporte de infraestrutura dos sistemas do REDOME;
- Serviço de Comunicação Social do INCA, responsável pelas ações de comunicação do INCA;
- Direção Geral do INCA.

3. PRINCÍPIOS

3.1. Ética

As ações de comunicação do REDOME caracterizam-se pelo compromisso ético, pautando-se pela verdade, pelo respeito à diversidade e aos direitos dos cidadãos.

3.2. Autonomia

O REDOME reitera que a doação de CPH é um ato voluntário e que o doador, ao longo de todo o processo que envolve o cadastro, a avaliação de compatibilidade e a doação de CPH para transplante, terá sua autonomia preservada.

Todas as ações implementadas pelo REDOME e voltadas para a promoção da doação de CPH respeitam a autonomia de doadores e pacientes.

3.3. Equidade

	DIREÇÃO GERAL	Nº 000.5980.004	APROVAÇÃO DA 1º VERSÃO DATA: 05/07/2022
	POLÍTICA INSTITUCIONAL REDOME	FOLHA 5 de 12	APROVAÇÃO DESTA VERSÃO DATA: 05/07/2022
			VERSÃO DESTE DOCUMENTO NÚMERO: 00
	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO		

A equipe do REDOME atua para garantir que todos os usuários tenham o mesmo atendimento durante a utilização dos canais de comunicação disponibilizados e para que todas as ações relativas à comunicação respeitem a dignidade de seus colaboradores e usuários, sem promover qualquer tipo de discriminação ou favorecimento.

3.4. Privacidade

A segurança dos dados de doadores, pacientes, colaboradores e usuários é uma prioridade do REDOME, garantida através da manutenção dos bancos de dados em ambiente de infraestrutura seguro, designado pelo INCA.

O REDOME garante a privacidade de doadores e pacientes e o compartilhamento de informações pessoais ocorre no âmbito dos processos de cadastro, avaliação de compatibilidade e coleta de CPH para transplante, ao qual se destina, de forma anônima (utilizando o código de identificação do REDOME).

O REDOME não compartilha ou comercializa informações pessoais de doadores cadastrados, pacientes e usuários, e toda a equipe de colaboradores com acesso a dados pessoais, está treinada e orientada para manter a confidencialidade e a proteção destes dados, conforme sua Política de Privacidade.

O REDOME atua para garantir a privacidade de todos os usuários de seus sistemas informatizados, pacientes e doadores e orienta que todas as informações disponibilizadas, no âmbito do processo de identificação de doador compatível para transplante alogênico, respeitem a privacidade de pacientes e doadores, conforme Política de Privacidade do REDOME e em acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018.

3.5. Transparência

O REDOME disponibiliza canais de atendimento e garante aos doadores voluntários cadastrados, pacientes, usuários, colaboradores e a sociedade em geral,

	DIREÇÃO GERAL	Nº 000.5980.004	APROVAÇÃO DA 1º VERSÃO DATA: 05/07/2022
	POLÍTICA INSTITUCIONAL REDOME	FOLHA 6 de 12	APROVAÇÃO DESTA VERSÃO DATA: 05/07/2022
			VERSÃO DESTE DOCUMENTO NÚMERO: 00
	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO		

acesso às informações relativas ao transplante não aparentado de CPH, através de dados estatísticos e informações técnicas disponibilizadas em seu site (redome.inca.gov.br).

Informações também podem ser obtidas através de contato telefônico, envio de e-mail ou atendimento eletrônico (*chatbot*).

Todas as informações relacionadas aos processos de cadastro de doadores e doação de CPH para transplante não aparentado, incluindo os dados pessoais relacionados, são registradas em sistemas informatizados do REDOME ou em ambiente seguro de armazenamento digital do INCA, a fim de garantir sua rastreabilidade.

3.6. Divisão de responsabilidades e Participação

A comunicação do REDOME se baseia em uma relação de confiança e credibilidade entre seus colaboradores diretos, usuários de hemocentros, de laboratórios de histocompatibilidade e de centros de transplante, doadores voluntários, organizações não governamentais, registro de doadores internacionais e a sociedade em geral.

O hemocentro é responsável pelo atendimento de candidatos ao cadastro no REDOME e nas etapas subsequentes enquanto os centros de coleta (centros de transplante e serviços de hemoterapia especializados) são responsáveis por atuar no atendimento e na avaliação clínica e laboratorial de doadores selecionados. Neste sentido, diversos usuários externos desempenham papel fundamental no estabelecimento de uma comunicação efetiva e na defesa dos valores éticos que permeiam a doação voluntária não aparentada de CPH.

4. OS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS DO REDOME

Os públicos estratégicos do REDOME são aqueles que, direta ou indiretamente, têm direitos ou interesses associados às atividades desempenhadas pelo Registro e inclui:

	DIREÇÃO GERAL	Nº 000.5980.004	APROVAÇÃO DA 1º VERSÃO DATA: 05/07/2022
	POLÍTICA INSTITUCIONAL REDOME	FOLHA 7 de 12	APROVAÇÃO DESTA VERSÃO DATA: 05/07/2022
			VERSÃO DESTE DOCUMENTO NÚMERO: 00
	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO		

- Colaboradores do REDOME;
- Doadores voluntários;
- Pacientes e familiares;
- Funcionários de hemocentros, laboratórios e centros de transplante;
- Representantes de registros internacionais;
- Representantes de ONGs (Organizações Não Governamentais);
- Fornecedores e prestadores de serviços;
- Representantes do Ministério da Saúde;
- Imprensa.

O REDOME estabelece estratégias diferenciadas e canais de contato para atendimento dos diferentes segmentos, conforme preceitos que respeitem a privacidade e o interesse das partes envolvidas.

5. A GESTÃO DA COMUNICAÇÃO

A gestão de comunicação do REDOME é compartilhada pela Coordenação Técnica e os colaboradores das diferentes áreas envolvidas que atuam no constante aprimoramento das ações de comunicação, identificando problemas e sugerindo melhorias.

O REDOME estabelece indicadores específicos para o monitoramento das atividades relacionadas à comunicação e o atendimento das demandas de seus usuários.

O Serviço de Comunicação do INCA participa dos processos que envolvem a comunicação do REDOME, em caráter consultivo e de aprovação, conforme critérios estabelecidos pelo Ministério da Saúde.

O REDOME elabora e disponibiliza políticas, normativas e manuais que possibilitem a instrumentalização dos diferentes públicos, garantindo acesso às

	DIREÇÃO GERAL	Nº 000.5980.004	APROVAÇÃO DA 1º VERSÃO DATA: 05/07/2022
	POLÍTICA INSTITUCIONAL REDOME	FOLHA 8 de 12	APROVAÇÃO DESTA VERSÃO DATA: 05/07/2022
			VERSÃO DESTE DOCUMENTO NÚMERO: 00
	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO		

informações necessárias de pacientes e doadores voluntários para fins de transplante de células-tronco hematopoiéticas não aparentado, conforme listado abaixo:

- Política de Proteção ao Doador;
- Política de Seleção e Identificação de Doador Compatível;
- Política de Privacidade;
- Política de Tecnologia de Informação;
- Política Financeira e Orçamentária;
- Manual para Centros de Transplante;
- Manual para Centros de Coleta;
- Manual para Hemocentros;
- Manual para Laboratórios de Histocompatibilidade;
- Manual para Transporte de Células Progenitoras Hematopoiéticas;
- Manual para Fornecedores;
- Manual para Registros Internacionais.

O REDOME desenvolve peças e campanhas gráficas e audiovisuais que tratem de temas relacionados à doação de células progenitoras hematopoiéticas, visando ao esclarecimento e engajamento dos diversos públicos, conforme diretrizes estabelecidas pelo INCA/Ministério da Saúde.

As campanhas desenvolvidas pelo REDOME têm como objetivo promover a conscientização e a fidelização de doadores cadastrados, e a atualização de dados cadastrais.

Algumas destas ações consideram a ocorrência de eventos nacionais e internacionais como a Semana sobre Mobilização da Doação de Medula Óssea e o Dia Mundial do Doador de Medula Óssea.

As demandas de usuários, relacionadas à comunicação e incluindo as de imprensa, são atendidas pelo REDOME com o apoio do Serviço de Comunicação do INCA

	DIREÇÃO GERAL	Nº 000.5980.004	APROVAÇÃO DA 1º VERSÃO DATA: 05/07/2022
	POLÍTICA INSTITUCIONAL REDOME	FOLHA 9 de 12	APROVAÇÃO DESTA VERSÃO DATA: 05/07/2022
			VERSÃO DESTE DOCUMENTO NÚMERO: 00
	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO		

O REDOME utiliza serviço de e-mail institucional (@inca.gov.br) para a troca de mensagens sobre assuntos referentes às atividades do Registro e recomenda que este recurso não seja utilizado para o envio de mensagens de caráter pessoal.

O REDOME disponibiliza canais diretos de comunicação e diálogo com os públicos interno e externo a fim de acolher e atender as diversas solicitações relacionadas à doação de CPH e define estratégias para incrementar estes canais, investindo na inovação, com novas linguagens e ferramentas, quando aplicável, a fim de tornar a comunicação cada vez mais eficiente.

O REDOME possui procedimento para disponibilizar dados de interesse público (como número e perfil de doadores cadastrados, número de pacientes, entre outros), de forma regular e através de seus canais (site ou e-mail institucional), garantindo o fácil acesso dos usuários.

O REDOME atua para garantir ética e transparência na comunicação dos riscos e incertezas associados à doação de CPH para transplante, assegurando aos usuários o direito à informação.

O REDOME possui procedimento para recebimento e avaliação de reclamações e denúncias, a fim de promover o aperfeiçoamento de seus processos e garantir a segurança de usuários.

O REDOME atua para aproximar as áreas de comunicação e tecnologia da informação (TI) visando a uma atuação integrada, que compreenda a TI como uma das bases para criação, manutenção e aprimoramento de produtos e processos de comunicação.

6. OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

6.1. Site do REDOME

O site do REDOME é atualizado mensalmente ou sempre que for identificada a necessidade.

	DIREÇÃO GERAL	Nº 000.5980.004	APROVAÇÃO DA 1º VERSÃO DATA: 05/07/2022
	POLÍTICA INSTITUCIONAL REDOME	FOLHA 10 de 12	APROVAÇÃO DESTA VERSÃO DATA: 05/07/2022
			VERSÃO DESTE DOCUMENTO NÚMERO: 00
	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO		

Em geral, as atualizações podem ser realizadas pelo colaborador da área de comunicação, por meio de publicador e com o apoio de empresa especializada.

O site foi desenvolvido para garantir as seguintes interações com o público:

- Página de dados – Atualizada mensalmente com os principais dados conforme demanda identificada junto aos usuários.
- Contato – Envio de e-mail pelo usuário, através do site, e que é respondido diariamente pela equipe de atendimento.
- Atualização de cadastro – Permite a atualização de dados cadastrais de doadores previamente cadastrados, a partir do envio de dados em formulário disponibilizado no site.
- Validação de declaração de cadastro emitida através do aplicativo.

6.2. E-mail

O REDOME disponibiliza endereço eletrônico (redome@inca.gov.br) para recebimento das demandas de doadores e outros endereços destinados aos diferentes usuários.

Os colaboradores do REDOME foram treinados para realizar o atendimento adequado no tratamento das diversas demandas apresentadas.

6.3 Chatbot

O REDOME disponibiliza em seu site um *chatbot*, funcionalidade desenvolvida para garantir o pronto atendimento de seus usuários, a partir de ferramenta de respostas automatizadas.

6.4 Aplicativo

O REDOME disponibiliza aplicativo, destinado aos doadores, para realização das seguintes funcionalidades:

- Pré-cadastro de doadores;

	DIREÇÃO GERAL	Nº 000.5980.004	APROVAÇÃO DA 1º VERSÃO DATA: 05/07/2022
	POLÍTICA INSTITUCIONAL REDOME	FOLHA 11 de 12	APROVAÇÃO DESTA VERSÃO DATA: 05/07/2022
			VERSÃO DESTE DOCUMENTO NÚMERO: 00
	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO		

- Atualização de cadastro;
- Emissão de carteirinha do doador;
- Emissão de declaração do doador.

6.5 Comunicado

O REDOME possui procedimento para o envio de comunicado aos usuários externos, a fim de garantir o funcionamento adequado de seus processos e promover a segurança da doação e do transplante de CPH.

Os comunicados enviados pelo REDOME aos seus usuários, destinam-se exclusivamente às atividades relacionadas à doação de CPH

6.6 Central telefônica

O REDOME disponibiliza central telefônica para esclarecimento de dúvidas, através de respostas automatizadas, ou através do atendimento humano, realizado por colaborador devidamente treinado.

6.7 Ouvidoria

O REDOME disponibiliza canal para envio de reclamações, dúvidas ou sugestões através do serviço de Ouvidoria do INCA:

- E-mail: ouvidoria.geral@inca.gov.br
- Telefones: (21) 3207-1399 / 3207-1420/ 3207-1613
- Formulário para mensagem:
<https://www.inca.gov.br/ouvidoria#formul%C3%A1rio>

7. ALTERAÇÃO DA POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

Esta Política de Comunicação foi publicado em 05/07/2022 e alterações significativas e/ou atualização passarão a vigorar a partir da data de sua publicação na

	DIREÇÃO GERAL	Nº 000.5980.004	APROVAÇÃO DA 1º VERSÃO DATA: 05/07/2022
	POLÍTICA INSTITUCIONAL REDOME	FOLHA 12 de 12	APROVAÇÃO DESTA VERSÃO DATA: 05/07/2022
			VERSÃO DESTE DOCUMENTO NÚMERO: 00
	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO		

própria plataforma **REDOME**, em estrita consonância com o Princípio da Publicidade, estabelecido no artigo 37, caput, da Constituição Federal, e deverão ser integralmente observadas pelos usuários, independentemente de notificação expressa ou prévia.

8. REFERÊNCIAS

BRASIL. Presidência da República. Secretaria-Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709compilado.htm

BRASIL. Presidência da República. Secretaria-Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Marco Civil da Internet:** LEI Nº 12.965, DE 23 DE ABRIL DE 2014: Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. 2014. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm

WMDA. World Marrow Donor Association. **International Standards for Unrelated Hematopoietic Stem Cell Donor Registries.** 2020. Disponível em: https://wmda.info/wp-content/uploads/2021/01/WMDA-2020-Standards_AM1_Jan2021-1.pdf

Elaborador(es):

Tatiane de Freitas Marques

Revisores:

Andrea Carla Caffaro Copello

Natiele Silva Tavares

Revisor:

Danielli Cristina Muniz de Oliveira