



CUIDADOS
DE SAÚDE PRIMÁRIOS

INSTRUÇÃO DE TRABALHO

Elaboração de informação dirigida ao utente na Unidade Local de Saúde de São João

1. Objetivo

Definir as linhas gerais para a elaboração de informação dirigida ao utente contribuindo para o aumento da literacia em saúde.

2. Âmbito

É aplicável na Unidade Local de Saúde de São João (ULSSJ).

3. Responsabilidades

	Por	Em
Elaboração	Unidade da Qualidade e Segurança do Doente; Design	31/07/2025
Aprovação	Direção Clínica / Conselho de Administração	11/08/2025

4. Siglas e definições associadas

CA – Conselho de Administração

IT – Instrução de Trabalho

OMS – Organização Mundial da Saúde

SNS – Serviço Nacional de Saúde

ULSSJ – Unidade Local de Saúde de São João

5. Documentos associados

ULSSJ-PON031 Controlo de documentos

ULSSJ-MOD548 Template - Díptico

ULSSJ-MOD549 Template - Flyer A5

ULSSJ-MOD550 Template - Tríptico

6. Descrição

A Organização Mundial da Saúde define literacia em saúde como o conjunto de competências cognitivas e sociais que conferem a capacidade de aceder, compreender e utilizar informações para promover e manter boa saúde” (OMS 2022).

A aquisição e desenvolvimento dessas competências permite o controlo das pessoas sobre a sua saúde e a sua capacidade para procurar informação de modo a assumir responsabilidades na tomada de decisões em saúde fundamentadas, no decurso da vida do dia-a-dia, em casa, na comunidade, no local de trabalho, na utilização do sistema de saúde.

A recolha das necessidades na área da literacia em saúde deve ser feita baseada na experiência clínica dos profissionais e necessidades dos utentes/cuidadores identificadas através de reclamações, inquéritos de satisfação e outros, de forma a definir as áreas prioritárias de intervenção informativa, maximizando o empoderamento do utente/cuidador.

6.1 Produção de materiais

A promoção da literacia em saúde e respetivos suportes informativos são baseadas na melhor evidência. Alinhada com o procedimento “ULSSJ-PON031-1 Controlo de Documentos”, a criação de documentos é realizada no *layout* institucional disponibilizado na intranet, seguindo as seguintes recomendações gerais:

- A informação do conteúdo é organizada sequencialmente de forma lógica para orientar o utente na utilização do recurso. Para tal, este deve atender aos seguintes aspetos:
 - Conter a informação que supra necessidades do utilizador;
 - Idealmente, não ultrapassar cinco mensagens-chave;
 - Realçar pontos de interesse;
 - Escrever resumos (no caso de documentos longos);
 - Usar títulos claros e simples (de preferência, até 8 palavras);
 - Garantir manchas de texto pouco densas, com tamanho de letra adequado ao utilizador;
 - Recorrer a ilustrações, esquemas e/ou desenhos, sempre que possível referindo a fonte se aplicável.
- A linguagem utilizada deve:
 - Ser adaptada ao público-alvo;

- Ser clara, sem duplos significados;
 - Não utilizar abreviaturas;
 - Evitar siglas;
 - Utilizar a voz ativa (por alternativa à voz passiva);
 - Evitar o uso de MAIÚSCULAS;
- Simplificar a linguagem, mesmo que a entidade autora do recurso seja de grande relevo;
- Recorrer a palavras curtas (por exemplo, “usar” em vez de “utilizar”, sempre que possível.
- Evitar jargão técnico (por exemplo, médico ou jurídico) ou palavras complexas, substituindo-as por termos usados pelo público-alvo;
- Usar secções curtas, com frases curtas (até 15 palavras) e parágrafos curtos (até 125 palavras);
- Dar exemplos sempre que possível.
- O conteúdo gráfico cumpre regras de grafismo:
 - Usar o mesmo tipo de letra ao longo do trabalho (de preferência a *Montserrat*), utilizando as diferentes formas (regular, negrito, itálico) e tamanhos diferentes para evidenciar/diferenciar/ destacar mensagens/ títulos.
 - Utilizar o mesmo *design* para o mesmo tipo de informação;
 - Não utilizar sombras ou padrões confusos por trás do texto;
 - Garantir bom contraste entre fonte (tipo de letra) e fundo;
 - Utilizar imagens acessíveis e familiares ao público-alvo (respeitando regras de propriedade intelectual);
 - Utilizar imagens coerentes com o texto;
 - Colocar, em tamanho reduzido, a origem das imagens (com direitos de autor).

O documento finalizado é enviado para docbox@ulssj.min-saude.pt para posteriormente ser aprovado pelo CA.

Após aprovação, o documento é publicado na Internet (www.ulssjoao.pt) e criado um *QR code* para acesso ao documento.

7. Bibliografia

1. [Boas-práticas-de-prdução-de-recursos-de-apoio-literacia parte-1 Fev2018-1.pdf \(sns.gov.pt\)](#)