

Diretrizes de Conduta das Redes Sociais Digitais Oficiais e Institucionais da Unoesc

Este documento considera a realidade da interação digital entre a Unoesc e seus interessados. Com o uso adequado das redes sociais digitais, a Pós Unoesc atrai e estreita relacionamentos com os diferentes públicos (ingressantes, acadêmicos, egressos e comunidade), pautada em critérios definidos que atendam à segurança da informação e da comunicação da Instituição.

A Unoesc apoia o uso responsável das ferramentas digitais de comunicação, uma vez que reconhece os seus potenciais benefícios e acredita que as redes sociais digitais possam ser utilizadas de forma responsável e profissional, apresentando resultados positivos para a Instituição.

A Unoesc possui redes sociais digitais oficiais, que são gerenciadas e monitoradas pela Coordenadoria Geral de Marketing e Comunicação, e esse monitoramento se estende, também, a todos os conteúdos e comentários que envolvam a Unoesc em mídias sociais digitais. Como mídias sociais digitais oficiais e Institucionais temos:

- 1) Facebook da Unoesc Oficial;
- 2) Facebook Pós Unoesc Oficial;
- 3) Instagram Unoesc Oficial;
- 4) Instagram Pós Unoesc Oficial;
- 5) LinkedIn Pós Unoesc Oficial;
- 6) Blog da Unoesc Oficial;
- 7) Blog Unoesc na Escola Oficial;
- 8) YouTube Unoesc Oficial;
- 9) Twitter Unoesc Oficial;
- 10) Skype Unoesc Oficial;
- 11) Site da Unoesc Oficial;

12) Site Vestibular Unoesc Oficial

Para que essa interação nas redes sociais digitais seja bem-sucedida, alguns preceitos, como prudência, honestidade, cortesia, transparência, moralidade, bom senso e legalidade devem ser priorizados para preservar a imagem da Unoesc. Em vista disso, o objetivo deste documento é o de proporcionar uma compreensão básica dos conteúdos, permitidos ou não, de serem publicados ou compartilhados, atendendo a um composto de orientações que devem ser seguidas em relação ao envolvimento da Instituição em redes sociais digitais.

DIRETRIZES E REGRAS

- 1) Os endereços das redes sociais que constarão em materiais de divulgação, seja impresso, eletrônico ou digital, serão sempre os endereços oficiais;
- 2) Todos os conteúdos envolvendo o nome da Instituição são monitorados (o que diz, como diz, quem diz e com qual frequência diz);
- 3) A Coordenadoria Geral de Marketing e Comunicação da Unoesc é responsável pelo gerenciamento e monitoramento de todas as redes sociais oficiais (Facebook Unoesc Oficial, Facebook Pós Unoesc Oficial, Twitter Unoesc Oficial, Skype Vestibular Unoesc Oficial, sites/blogs Unoesc Oficial, YouTube Unoesc Oficial, LinkedIn Pós Unoesc Oficial, Instagram Pós Unoesc Oficial e Instagram Unoesc Oficial);
- 4) É permitida a publicação em redes sociais oficiais da Pós Unoesc às diretorias de Pesquisa Pós-graduação e Extensão dos *campi* da Unoesc, observando os seguintes pontos:

- a)** Período de postagem das 8h às 17h, em função da relevância (horários de pico), considerada pelas redes sociais, dos *posts* para o público seguidor;
 - b)** Para evitar reações negativas junto às redes sociais e seguidores, orienta-se que sejam feitas, no máximo, duas postagens/dia, sendo uma no período matutino e outra no período vespertino;
 - c)** Para aprovação dos materiais a serem veiculados nas redes sociais, orienta-se o envio à Coordenadoria Geral de Marketing e Comunicação no período das 8h às 17h, pelo e-mail: marketing@unoesc.edu.br, ou outra ferramenta que possa ser disponibilizada por esta Coordenadoria;
 - d)** Para postagens nas redes sociais de materiais que possuem *links*, observa-se a necessidade destes serem encurtados. Caso o responsável pela postagem não conheça o procedimento para encurtar os *links*, a Coordenadoria Geral de Marketing e Comunicação poderá auxiliar;
 - e)** Sugere-se postagens que tenham apelo visual (gráficos, vetores e fotos);
 - f)** Qualquer interação (perguntas, comentários, elogios, críticas, marcações) ocorridas nas postagens devem ser atendidas prontamente por aqueles que realizaram as postagem. Caso não se saiba como atender, deve-se recorrer à Coordenadoria Geral de Marketing e Comunicação para orientações;
 - g)** Para mensagens enviadas em modo privado, nas redes sociais, fica sob responsabilidade da Coordenadoria Geral de Marketing e Comunicação o devido atendimento e encaminhamento junto à DPPGE e/ou outro setor da Unoesc apto aos esclarecimentos.
- 5) Para o controle, identidade institucional e o não fracionamento de informações não é permitida postagem nas redes sociais oficiais sem anuência da Coordenadoria Geral de Marketing e Comunicação;
- 6) É permitida a criação e manutenção (alimentação e gerenciamento), por parte das diretorias de Pesquisa Pós-graduação e Extensão, dos aplicativos

WhatsApp e Snapchat, cujos conteúdos serão de total responsabilidade do diretor de PPGE de cada *campus*;

Das postagens

7) Considerando a relevância da marca Unoesc, é vedado postar conteúdo que possa ser interpretado como preconceituoso ou discriminatório em relação a sexo, etnia, religião, condição social, idade, crença e qualquer outro que venha a denegrir pessoas ou grupos de pessoas que seguem determinado estilo de vida; postar mensagens de caráter pessoal; postar qualquer tipo de material publicitário e/ou *merchandising* não autorizado pela Coordenadoria Geral de Marketing e Comunicação, seja de caráter pessoal, seja em benefício de terceiros, evitando prejudicar as estratégias de comunicação. Também é vedado descumprir os Termos de Uso do Facebook; postar publicidade ilícita, enganosa ou conteúdo político-partidário; divulgar informações sigilosas ou de questões internas da Instituição. Deve-se tornar público apenas o que já foi divulgado em fontes oficiais. Na dúvida, consulte a Coordenadoria de Marketing e Comunicação;

8) Ao aplicar logomarcas, atenda às exigências do manual de marca, tendo o cuidado de nunca modificar as cores, tipias e *design* das logos da Unoesc e Pós Unoesc, para tais aplicações a Coordenadoria Geral de Marketing e Comunicação deverá ser consultada:

Tipia da marca Unoesc:



Tipia para marca Pós Unoesc:



PÓS
UNOESC



PÓS
UNOESC

Paleta de cores:



HEX #073F49
RGB 7,63,73
HSV 189,90,29
CMYK 90,14,0,71

HEX #454ADE
RGB 69,74,222
HSV 238,69,87
CMYK 69,67,0,13

HEX #1D84B5
RGB 29,132,181
HSV 199,84,71
CMYK 84,27,0,29

HEX #FF6B35
RGB 255,107,53
HSV 16,79,100
CMYK 0,58,79,0

HEX #BF0603
RGB 191,6,3
HSV 1,98,75
CMYK 0,97,98,25

9) Utilize apenas imagem de pessoas que já tenham fornecido a autorização do uso de imagem e/ou de banco de imagens comprado pela Unoesc;

10) Escreva bem, com linguagem e vocabulário adequados;

11) Cheque as informações antes de publicá-las;

12) Conheça os mecanismos de privacidade de cada rede social. Caso seja necessário enviar alguma informação particular ao usuário, como, por exemplo,

tratar de questões pessoais solicitadas pelo próprio aluno, faça-o em conversa privada;

Da interação do usuário

13) Trate todos os usuários com respeito. As regras de boa convivência adotadas pela Unoesc também são válidas para os ambientes digitais. Não critique e nem ofenda quem quer que seja;

14) O ambiente digital é um meio rápido de troca de mensagens, onde a agilidade e a objetividade são fundamentais; por isso, não deixe as pessoas sem respostas, tomando o cuidado de responder o que for pertinente;

15) Aceite críticas educadamente. Veja o que pode ser levado como aprendizado e mesmo que não concorde inicialmente, agradeça;

16) Nunca responda de forma grosseira, mesmo que usem de grosseria contra você. Nem tente calar usuários que se comportam de maneira inconveniente. Seja prudente analisando a situação com calma e, se necessário, leve o ocorrido à Procuradoria Jurídica, para orientações;

17) Solicite amizade apenas uma vez para cada pessoa;

18) Tenha coerência ao curtir, comentar ou compartilhar fotos, comentários ou episódios, prevenindo situações desagradáveis. Lembre-se: todos estão vendo o que você está fazendo;

19) Agregue valor às discussões e estimule as reflexões que venham a agregar conhecimento;

20) Apoie (curta, comente e compartilhe) as publicações postadas pelas redes sociais digitais oficiais, fortalecendo a imagem da Instituição.

Participar ou responder por uma rede social digital é um ato de caráter público. Neste caso, não fale de qualquer maneira, você é o responsável por tudo o que for divulgado, deixando impressões positivas ou negativas.

Caso as orientações deste documento não forem cumpridas, a Coordenadoria Geral de Marketing e Comunicação ficará responsável pela subtração de conteúdos inadequados à Unoesc, suas deliberações legais e conceituais, sem aviso prévio.

