

DIRETRIZES DE CONDUTA DAS REDES SOCIAIS DIGITAIS DA UNOESC

Este manual considera a realidade da interação digital entre a Unoesc e as pessoas. Com o uso adequado das redes sociais digitais, a 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 Gerência de Marketing, 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 temos:

- 1) Facebook Unoesc Oficial: direcionado aos acadêmicos e à comunidade em geral;
- 2) Facebook Pós-graduação Oficial: direcionado a assuntos relativos à Pós-graduação, envolvendo os egressos, pessoas com carreira profissional sólida e, novamente, os acadêmicos da Instituição;
- 3) Twitter / [twitter@unoesc](https://twitter.com/unoesc): mais abrangente, envolvendo os acadêmicos, a comunidade em geral, os pós-graduandos, profissionais e egressos;
- 4) Site Unoesc;
- 5) MSN / vestibular@unoesc.edu.br
- 6) YouTube | youtube.com/unoescoficial

Para que essa interação nas redes sociais digitais seja bem-sucedida, alguns preceitos, como boa-fé, honestidade, cortesia, transparência, moralidade, bom senso e legalidade devem ser priorizados para preservar a imagem da Unoesc. Em vista disso, o objetivo desse manual 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 dizem, como dizem, quem diz e com qual frequência o faz).

Da criação e de redes sociais digitais

- 3) A Gerência de Marketing da Unoesc é responsável pelo gerenciamento e monitoramento de todas as redes sociais oficiais (Facebook Unoesc Oficial, Facebook Pós-graduação Oficial,

twitter@unoesc, site Unoesc, MSN: vestibular@unoesc.edu.br YouTube e youtube.com/unoescoficial);

- 4) Para o controle e o não fracionamento de informações não é permitido a nenhum outro setor criar usuários que levem o nome da Unoesc, exceto, Unoesc Virtual e a rádio Unoesc, que são setores distintos;
- 5) É permitida a criação de redes sociais digitais para os cursos, o que ficará sob a inteira responsabilidade do coordenador;

Das postagens

- 6) Considerando a relevância da marca Unoesc, é vedado postar conteúdo que possa ser interpretado como preconceituoso ou discriminatório em relação a sexo, raça, 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 pelo setor de marketing, seja de caráter pessoal, seja em benefício de terceiros, evitando prejudicar as estratégias de comunicação. Na dúvida, consulte o setor de marketing; também é vedado descumprir os [Termos de Uso do Facebook](#); postar publicidade ilícita ou 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;
- 7) Ao aplicar logomarcas, atenda às exigências do [manual de marca](#), tendo o cuidado de nunca esticar ou achatar uma marca;
- 8) Utilize apenas imagem de pessoas que já tenham fornecido a autorização do uso de imagem;
- 9) Escreva bem, com linguagem e vocabulário adequados;
- 10) Cheque as informações antes de publicá-las;
- 11) 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

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

- d) 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 ao superior imediato;
- e) Solicite amizade apenas uma vez para cada pessoa.
- f) Tenha coerência ao curtir, comentar ou compartilhar fotos, comentários ou episódios, prevenindo situações desagradáveis. Lembre-se: todos estão vendo o que você está fazendo.
- g) Agregue valor às discussões e estimule as reflexões que venham a agregar conhecimento;
- h) 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.

Gerência de Marketing