

PORTARIA N. 25/FUNOESC/2024

Cria e implanta a Política dos Canais de Comunicação Institucional a ser executada na Universidade do Oeste de Santa Catarina (Unoesc) e nas Unidades de Educação Básica, mantidas da Fundação Universidade do Oeste de Santa Catarina (Funoesc).

O professor Genesio Téo, Presidente da Fundação Universidade do Oeste de Santa Catarina (Funoesc), no uso das atribuições que lhe conferem o Estatuto e o Regimento da Fundação,

R E S O L V E:

Art. 1º Criar e implantar a **Política dos Canais de Comunicação Institucional** a ser executada na Universidade do Oeste de Santa Catarina (Unoesc) e nas Unidades de Educação Básica, mantidas da Funoesc, conforme Anexo.

Art. 2º Esta Política poderá ser revisada periodicamente e os casos omissos deverão ser resolvidos pelo Presidente ou Reitor, sob a orientação da Encarregada de Proteção de Dados e do(s) Comitê(s) designado(s) institucionalmente.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor nesta data, revogadas as disposições em contrário.

Registre-se e publique-se.

Joaçaba (SC), 12 de novembro de 2024.

Genesio Téo
Presidente da Funoesc

ANEXO ÚNICO
POLÍTICA DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

(Portaria n. 25/FUNOESC/2024)

Art. 1º Esta Política estabelece os canais de comunicação institucional e as diretrizes para a prática da boa comunicação e os fluxos de informações internos e externos da Universidade do Oeste de Santa Catarina (Unoesc) e das Unidades de Educação Básica, mantidas da Fundação Universidade do Oeste de Santa Catarina (Funoesc), que desenvolvem atividades de ensino, pesquisa, extensão e serviços.

TÍTULO I

Das diretrizes

Art. 2º Os canais de comunicação institucional legitimam a gestão e implementação dos objetivos e das metas institucionais, mediante o fortalecimento da imagem da Instituição em relação ao seu público e da priorização da transparência e clareza das ações de comunicação, marketing e relacionamento, com vistas à materialização da missão institucional e construção da visão de futuro.

Parágrafo único. Somente é permitida a utilização dos canais de comunicação institucionais para as atividades diretamente relacionadas à atividade-fim e de interesse institucional.

Art. 3º A estrutura dos canais institucionais abrange a comunicação externa e interna.

TÍTULO II

Dos canais de comunicação externa

Art. 4º A estrutura dos canais de comunicação externa tem por objetivo atender às necessidades de relacionamento, compartilhamento externo de informação e obrigações normativas.

Art. 5º A comunicação externa refere-se a todas as ações de comunicação que aspiram impactar e levar informações ao público da Unoesc e das Unidades de Educação Básica mantidas da Funoesc, como:

- I. Órgãos governamentais;
- II. Órgãos reguladores;
- III. Fornecedores;
- IV. Associações e entidades de classe;
- V. Veículos de comunicação e imprensa;
- VI. Prestadores de serviços terceirizados;
- VII. Entidades;
- VIII. Público em geral.

Art. 6º Os canais institucionais de comunicação externa compreendem:

- I. Portal (www.unoesc.edu.br): constitui-se em uma plataforma central de informações da Unoesc e das Unidades de Educação Básica mantidas da Funoesc, destinada à comunidade acadêmica e ao público em geral, que fornece dados sobre ensino, pesquisas, extensão e serviços institucionais;
- II. E-mail setorial e corporativo (domínio: @unoesc.edu.br): constitui-se em um canal formal de comunicação, que permite a troca de informações acadêmicas e administrativas entre seus membros, parceiros e comunidade acadêmica;
- III. Aplicativo mobile (Unoesc ON): constitui-se em um canal para oferecer serviços personalizados aos estudantes, como acesso a notas, horários e outros recursos, facilitando a gestão da vida acadêmica e escolar;
- IV. TikTok, YouTube, Instagram, Facebook, LinkedIn e X: constituem-se em canais de divulgação das marcas da Unoesc e das Unidades de Educação Básica mantidas da Funoesc, com possibilidade de interação com a comunidade e compartilhamento de comunicados, notícias e eventos de forma dinâmica;
- V. Rádio Educativa Unoesc FM: constitui-se em um canal de comunicação de local de radiofrequência que transmite informações sobre a Unoesc, as Unidades de Educação Básica mantidas da Funoesc e a comunidade, além de programas de entretenimento de interesse geral;
- VI. Omnichannel¹: constitui-se em uma plataforma de integração da comunicação que oferece uma experiência de atendimento personalizada e assertiva, facilitando o acesso

¹ Sistema de comunicação por multicanais.

a informações e serviços da Unoesc e das Unidades de Educação Básica mantidas da Funoesc;

- VII. Telefone: um canal de comunicação utilizado para atendimento telefônico e contato direto com a Unoesc e as Unidades de Educação Básica mantidas da Funoesc.

Art. 7º A ferramenta Omnichannel será usada como canal de comunicação externa exclusivamente para atendimento aos potenciais clientes, visando a efetivação da venda de serviços, e para comunicação de relacionamento.

TÍTULO III

Dos canais de comunicação interna

Art. 8º A estrutura dos canais de comunicação interna tem por objetivo a disseminação das informações necessárias ao cumprimento das atividades da Unoesc e das Unidades de Educação Básica mantidas da Funoesc, bem como a difusão das políticas e diretrizes da Instituição.

Art. 9º A comunicação interna destina-se ao público interno envolvido na operacionalização dos processos e na execução dos objetivos e metas da Instituição, como:

- I. Colaboradores técnicos administrativos e docentes;
- II. Dirigentes;
- III. Estagiários;
- IV. Prestadores de serviços terceirizados;
- V. Estudantes.

Art. 10 Os canais institucionais de comunicação interna compreendem:

- I. Portal (www.unoesc.edu.br): constitui-se em uma plataforma central de informações da Unoesc e das Unidades de Educação Básica, destinada às atividades de ensino, pesquisa e extensão;
- II. E-mail setorial e corporativo (domínio: @unoesc.edu.br): constitui-se em um canal formal de comunicação, que permite a troca de informações acadêmicas e administrativas entre seus colaboradores;

- III. WhatsApp² Business: constitui-se em uma plataforma de troca de informações entre setores e colaboradores, de forma ágil, visando a centralização do atendimento interno;
- IV. Omnichannel: constitui-se em uma plataforma de integração da comunicação que oferece uma experiência de atendimento personalizada e assertiva, facilitando o acesso a informações e serviços da Unoesc e das Unidades de Educação Básica mantidas da Funoesc;
- V. Plataforma Zoom: constitui-se em uma plataforma de videoconferência, que viabiliza realizar reuniões de forma remota, mediante uma comunicação rápida e direta;
- VI. Telefone: um canal de comunicação utilizado para atendimento telefônico e contato direto com a Unoesc e as Unidades de Educação Básica mantidas da Funoesc.

Art. 11 O uso do canal WhatsApp Business somente será considerado meio de comunicação interna se observados os requisitos abaixo indicados, sem prejuízo das normativas em descrições de procedimento:

- I. O uso será exclusivo pela versão WhatsApp Business, com número fornecido pela Instituição;
- II. O uso deverá ser exclusivo nas dependências da Universidade e nas Unidades de Educação Básica, durante os horários de expediente do colaborador;
- III. O uso será exclusivo para comunicação de grupos de estudantes e de docentes de cada curso, sob o controle de cada coordenação de curso e para comunicação entre setores;
- IV. O uso do WhatsApp Business não deve ser utilizado para comunicação externa (atendimento de dúvidas, agendamentos, serviços, etc.).

Art. 12 O uso do Omnichannel como canal de comunicação interna somente será permitido para o atendimento ao estudante ativo no que tange aos serviços administrativos (atendimento a dúvidas sobre questões financeiras, documentais, bolsas de estudo, agendamentos, serviços, etc.).

² Software para smartphones utilizado para troca de mensagens de texto instantâneas.

TÍTULO IV

Das disposições finais

Art. 13 A forma de exteriorização dos documentos oficiais de comunicação e o uso dos canais de comunicação seguirão as orientações emitidas pela Presidência e/ou Reitoria.

Art. 14 Esta Política poderá ser revisada periodicamente e os casos omissos deverão ser resolvidos pelo Presidente ou Reitor, sob a orientação da Encarregada de Proteção de Dados e do(s) Comitê(s) designado(s) institucionalmente.

Genesio Téo
Presidente da Funoesc