

●● PT Empresas

# GUIA DE ATUAÇÃO NAS REDES SOCIAIS DO MUNICÍPIO DE ELVAS

---



Este documento é propriedade intelectual da PT e fica proibida a sua utilização ou propagação sem expressa autorização escrita





**Guia de atuação nas redes sociais**

ENQUADRAMENTO	04
INTRODUÇÃO	05
SECÇÃO I – RECOMENDAÇÕES GERAIS	06
SECÇÃO II – RECOMENDAÇÕES PARA QUEM PARTICIPA A TÍTULO PESSOAL NAS REDES SOCIAIS	06
SECÇÃO III – RECOMENDAÇÕES PARA OS PORTA-VOZES DO MUNICÍPIO DE ELVAS NAS REDES SOCIAIS	07

**Perguntas Frequentes - FAQ**

SECÇÃO I – RECOMENDAÇÕES GERAIS SOBRE A UTILIZAÇÃO DAS REDES SOCIAIS	08
SECÇÃO II – RECOMENDAÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO A TÍTULO PESSOAL NAS REDES SOCIAIS	09
SECÇÃO III – INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL	10
SECÇÃO IV – DIREITOS DE PROPRIEDADE DAS MARCAS (TRADEMARKS)	10
SECÇÃO V – DIREITOS DE AUTOR	10
SECÇÃO VI – DIREITOS DE IMAGEM	10
SECÇÃO VII – RESPONDER A COMENTÁRIOS NAS REDES SOCIAIS	10
SECÇÃO VIII – OUTRAS RECOMENDAÇÕES A CONSIDERAR	11

## GUIA PARA ATUAÇÃO NAS REDES SOCIAIS

O Município de Elvas reconhece a importância da participação nas Redes Sociais e, por isso, adota uma política de atuação própria nesses meios de forma a garantir a proteção do município e a orientar a atuação dos seus colaboradores nesses canais.

Em conformidade com a sua cultura de transparência, autenticidade e abertura, o Município de Elvas disponibiliza o Guia para atuação nas Redes Sociais, e respetivas FAQ, reforçando o incentivo ao contacto entre colaboradores, fornecedores e clientes através desses canais.

### ÂMBITO APLICATIVO

As orientações estabelecidas neste Guia aplicam-se à atuação de todos os colaboradores do Município de Elvas nas Redes Sociais e Internet, independentemente do local em que se encontrem, sendo entendido como tal todos os elementos que compõem o município, quadros e restantes trabalhadores. Aplicam-se também a todos aqueles com quem queremos e pretendemos manter uma relação franca, leal e saudável.

## CARACTERÍSTICAS GERAIS DAS REDES SOCIAIS

### 1. O que são as Redes Sociais?

Consideram-se Redes Sociais as plataformas, websites e aplicações online que permitam a qualquer utilizador a edição e partilha de informação nos mais diversos formatos (texto, imagem, vídeo e link).

As Redes Sociais são dos mais crescentes meios de interação online, sendo cada vez maior o número de utilizadores que aí procuram informação, partilham experiências e, em alguns casos, tomam decisões de compra. Nas Redes Sociais, a maioria dos conteúdos são originados e distribuídos a título individual e têm um reduzido controlo editorial.

### 2. O que constitui as Redes Sociais?

Facebook, LinkedIn, Hi5, Foursquare, MySpace

Bloques e Micro-blogging: Twitter, Blogs, Google Buzz

Media Sharing e Podcasting: Youtube, Flickr, Sapo Vídeos, Sapo Fotos, iTunes

Wikis e Fóruns: Wikipédia, Wiki-care, Fóruns

Social News e Bookmarking: Digg, Del.icio.us, StumbleUpon

Ferramentas de Partilha: Social Bookmarks, RSS feeds, Widgets

### 3. Principais atividades nas Redes Sociais

- ❖ **Ouvir:** estar a par da atualidade, tanto ao nível social como ao nível informativo;
- ❖ **Saber o que se pensa ou diz** a respeito de determinados temas.
- ❖ **Falar e ser Falado:** criar e partilhar conteúdos e incentivar a sua propagação.
- ❖ **Criar e "ligar" Comunidades:** fomentar o desenvolvimento de relações com e entre um grupo de amigos/seguidores.
- ❖ **Colaborar:** ajudar outras pessoas participando na resolução de problemas.
- ❖ **"Energizar":** participar na propagação de mensagens positivas de caráter lúdico ou social.

O Município de Elvas acredita que os colaboradores podem e devem utilizar as Redes Sociais para promover a cidade, fomentando um aumento da visibilidade da região, desde que o façam de uma forma responsável e sensata.

Franqueza, Colaboração, Respeito, Integridade e Responsabilidade

#### INTRODUÇÃO

O Município de Elvas é frequentemente mencionado, retratado e comentado nas Redes Sociais. Caracterizam-se por Redes Sociais espaços públicos de comunicação onde aquilo que é dito e comunicado por cada um de nós excede a nossa esfera privada e pode ter repercussões ao nível nacional e internacional.

Este Guia tem por finalidade orientar a atividade daqueles colaboradores que participam nas Redes Sociais, quer a título pessoal, quer como porta-vozes do Município de Elvas estabelecendo um entendimento comum de quais os princípios e normas de comportamento a respeitar no desenvolvimento dessa atuação. O Guia não é exaustivo quanto a normas a observar estabelecendo apenas um quadro geral dentro do qual se deve orientar, com bom senso, a atuação específica de cada um de nós.

Mesmo fora das horas de trabalho, como colaboradores do Município de Elvas mantemos determinadas responsabilidades ao nível da confidencialidade, solidariedade e respeito para com o Município e seus colaboradores. Alguns de nós, pela nossa formação e lugares que ocupamos dentro do Município, detemos mesmo algum poder de influência e informação e ainda deveres cívicos para com a sociedade em que nos inserimos. Por esses motivos, o Município de Elvas incentiva todos os seus colaboradores a explorar e envolver-se no mundo das Redes Sociais, desde que atuem, tal como em outros locais públicos, com discernimento e ponderação.

No exercício dessa atividade, o colaborador deve adotar uma postura séria, baseada no bom senso, com respeito pelos valores do Município. Este Guia aplica-se diretamente a todos os colaboradores do Município de Elvas, bem como a todos aqueles com quem queremos e pretendemos manter uma relação franca, leal e saudável.

#### VALORES FUNDAMENTAIS

O Município de Elvas, em toda a atividade que desenvolve no seio das Redes Sociais, atua sempre em conformidade com os seus valores fundamentais e espera que os seus representantes se empenhem da mesma forma. Qualquer infração aos compromissos estabelecidos, e aos deveres previstos na lei laboral, poderá ser objeto de ação disciplinar. Os valores que enformam os princípios e as normas deste Guia para atuação nas Redes Sociais consistem, nomeadamente:

1. Na proteção dos interesses, direitos e privacidade dos cidadãos, colaboradores, clientes e fornecedores do Município de Elvas;
2. No respeito pelo princípio da confidencialidade e sigilo profissional;
3. Na observância individual de elevados padrões de integridade, lealdade, transparência e honestidade;
4. No respeito pelos direitos de autor, marcas e publicidade e outros direitos que protegem os conteúdos gerados pelos utilizadores da Web;
5. No reconhecimento do princípio da diversidade, que se opõe à discriminação individual de acordo com a origem, etnia, sexo, convicção política e confissão religiosa.

#### POLÍTICA – ATIVIDADE DO MUNICÍPIO DE ELVAS E DOS SEUS COLABORADORES NAS REDES SOCIAIS

O Município de Elvas respeita o direito dos seus colaboradores ao uso das Redes Sociais, quer seja como meio de se autoexprimirem, quer seja como meio para promover os objetivos da instituição. Nesse sentido, é importante que todos os colaboradores estejam conscientes das implicações que podem surgir ao publicarem conteúdos relativos à instituição onde trabalham, seus produtos, marcas ou serviços, e que tenham em consideração que tudo o que publicam pode ser entendido como sendo um conteúdo chancelado pelo Município de Elvas.



## SECÇÃO I – RECOMENDAÇÕES GERAIS

1. Use linguagem própria;
2. Não escreva nem envie mensagens que possam ser consideradas ofensivas, injuriosas, falsas ou que não se possam provar;
3. Não se esqueça que enviar, armazenar, promover ou publicar temas ofensivos, ilegais ou difamatórios é proibido e punido por lei;
4. As ferramentas de trabalho fornecidas pela instituição nunca devem ser utilizadas para difundir:
  - ◊ Mensagens e/ou material relacionadas com sexo e/ou pornografia
  - ◊ Mensagens que fomentem o ódio ou a violência física ou psicológica
  - ◊ Mensagens racistas ou que fomentem a discriminação contra qualquer grupo em particular
  - ◊ Mensagens maliciosas, subversivas ou que conscientemente se destinem a denegrir algo ou alguém em particular

## SECÇÃO II – RECOMENDAÇÕES PARA QUEM PARTICIPA A TÍTULO PESSOAL NAS REDES SOCIAIS

Existe uma grande diferença entre falar em nome da instituição e falar sobre a instituição. Toda a atividade que o colaborador exercer fora do horário de trabalho enquanto editor de conteúdos Web é da sua responsabilidade, embora o encorajemos a participar nas Redes Sociais de forma sensata, responsável e apropriada. Assim, o Município de Elvas recomenda aos colaboradores que participam a título pessoal nas Redes Sociais, que tenham em atenção os seguintes princípios:

1. Atue em obediência ao princípio de proteção de informação pessoal e confidencial.

2. **Seja responsável pelos conteúdos que publica.** O colaborador deve ter em consideração que tudo aquilo que publica pode vir a ser utilizado por outros para manchar e denegrir a imagem do Município. O colaborador que participe ativamente num blogue ou tenha um perfil público nas Redes Sociais que o identifique claramente com o Município de Elvas, deve referir que tudo aquilo que publica traduz as suas próprias ideias e opiniões. Recomendamos que inclua nessas páginas um aviso que declare o seguinte: "Os conteúdos publicados nesta página são da minha responsabilidade e não representam necessariamente a posição, estratégias e opiniões do Município de Elvas".

3. **Respeite os direitos de autor.** Não se faça passar por autor de algo que não foi escrito por si. No caso de citar terceiros, mencione sempre a fonte e o nome do autor desse conteúdo. Nunca se esqueça de respeitar os direitos de autor, marcas e publicidade.

4. **Esteja atento aos elogios e críticas.** Mesmo não sendo porta-voz oficial do Município de Elvas, qualquer colaborador tem a responsabilidade de monitorar e reportar os comentários positivos e negativos que forem feitos online sobre o Município, suas marcas, produtos ou serviços. Esses conteúdos devem ser enviados para [redessociais@cm-elvas.pt](mailto:redessociais@cm-elvas.pt).

5. **Só os especialistas na matéria podem reagir a conteúdos negativos.** A menos que seja um porta-voz, o colaborador nunca deve reagir a conteúdos negativos ou depreciativos sobre o Município ou sobre os seus serviços. Quando atuamos a título pessoal podemos ter tendência para responder às provocações, falsidades e injustiças de forma imediata, com demasiada franqueza, sem qualquer preparação, ponderação e razoabilidade. Lembre-se que a Web é um espaço público e evite responder às questões relacionadas com o Município de Elvas guiado por esses sentimentos pessoais. Quando alguma dessas questões implica o local onde trabalha, cabe ao colaborador reportar esses comentários negativos para [redessociais@cm-elvas.pt](mailto:redessociais@cm-elvas.pt) onde haverá alguém mais habilitado para responder

**6. Em caso de dúvida, consulte a respetiva Chefia.** Se sentir a necessidade de comunicar sobre serviços ou novidades do Município de Elvas nas Redes Sociais, através da criação de identidades ou grupos que de alguma forma representem a instituição, ou possam dar esse tipo de interpretação, consulte a sua Chefia ou envie um e-mail para [redessociais@cm-elvas.pt](mailto:redessociais@cm-elvas.pt)

**7. Seja prudente.** O Município de Elvas respeita o direito de liberdade de expressão, mas alerta para a responsabilidade que o seu exercício implica. O colaborador, no exercício desse direito, deve ter consciência de que o público, fornecedores, colegas e supervisores podem facilmente aceder aos conteúdos publicados. O colaborador deve ter isso em consideração antes de publicar alguma informação que gostaria que fosse vista apenas pelos seus amigos e familiares. Por outro lado, o colaborador não deve nunca publicar informação não pública sobre o Município de Elvas (sobretudo informação confidencial) e deve ter em atenção que, ao assumir publicamente, e não nos locais internos próprios para o efeito, uma posição e/ou atitude que possa ser entendida contra os interesses do Município, está a colocar-se numa potencial situação de conflito com a instituição para a qual trabalha.

**8. Seja responsável.** A utilização pelo colaborador de Redes Sociais durante o horário de trabalho não poderá interferir com os seus compromissos profissionais, pelo que deve dedicar a esta atividade apenas o tempo apropriado.

#### SECÇÃO III – RECOMENDAÇÕES PARA OS PORTA-VOZES DO MUNICÍPIO DE ELVAS NAS REDES SOCIAIS

A atividade que os porta-vozes do Município de Elvas exercem no seio das Redes Sociais deve estar em consonância com os seguintes princípios:

**1. Como representante do Município de Elvas,** o porta-voz deve agir em todas as circunstâncias com respeito pelo princípio de proteção de informação pessoal e confidencial.

**2. Utilize o tom apropriado.** Lembre-se que está a representar o Município de Elvas e a falar para a comunidade.

**3. Tenha consciência de que está a representar o Município de Elvas.** Os conteúdos publicados pelos porta-vozes mandatados "devem contribuir para a imagem de coesão do Município e para a criação de valor e dignificação do mesmo". O porta-voz deve ainda orientar toda a sua atividade no seio das Redes Sociais com respeito pelos "parâmetros culturais e étnicos da comunidade e a dignidade da pessoa humana". É preciso ter em atenção que a forma como o porta-voz se comporta na Web reflete-se diretamente no Município. Assim, não poderão ser disponibilizados conteúdos que não sejam da autoria do Município e/ou que não tenham sido objeto de autorização para a disponibilização na Internet.

**4. Divulgue a sua filiação com o Município.** Os porta-vozes, sempre que estiverem a comunicar em nome do Município, devem divulgar o seu nome e a sua filiação com a sua entidade empregadora. Num sentido prático, sempre que participar numa discussão online, o porta-voz deve apresentar-se desde o início do seguinte modo, e.g.: "Boa tarde! Chamo-me António Pereira e trabalho para o Município de Elvas". Não é aceitável o uso de alcunhas ou pseudónimos. Sempre que os porta-vozes estiverem a comunicar a título pessoal, aplicar-se-lhes-ão as "Recomendações para quem participa a título pessoal nas Redes Sociais", devendo, em particular, referir que tudo aquilo que publica traduz as suas próprias ideias e opiniões e não as do Município. Recomendamos que inclua, nessas páginas a seguinte informação "Os conteúdos publicados nesta página são da minha responsabilidade e não representam necessariamente a posição, estratégias e opiniões do Município de Elvas."

**5. Em caso de dúvida não publique.** Não exagere na quantidade de mensagens. O porta-voz deve garantir que os conteúdos que publica são exatos e claros e não contêm informação confidencial. Atue de forma séria e sensata e, em caso de dúvida, não publique. Sempre que não souber como responder a determinado comentário ou crítica, envie o link desse conteúdo para [redessociais@cm-elvas.pt](mailto:redessociais@cm-elvas.pt)

**6. Publique apenas informação atualizada e verdadeira.** Se pretender utilizar informação relacionada com o Município de Elvas, o porta-voz deve confirmar previamente junto de um colega especialista na matéria se essa informação está atualizada e é verdadeira. O porta-voz não deve publicar informação confidencial e não pública sobre o Município de Elvas.

**7. Corrija os seus próprios erros.** Sempre que publicar uma informação errada, é da sua responsabilidade proceder de forma rápida à sua correção. Se estiver a escrever num blogue e optar por retificar o texto original, deve sempre mencionar que o fez.

**8. Acrescente valor.** Todos os conteúdos que um porta-voz publicar enquanto representante do Município de Elvas devem ser relevantes e pertinentes, e nunca banais ou tão vagos ao ponto de não acrescentarem valor à informação publicada noutras fontes. Encoraje a interação, mantenha a conversa com os seus seguidores e responda sempre às perguntas diretas que lhe são feitas, embora seguindo os princípios estabelecidos neste Guia.

**9. Respeite os direitos de autor.** Não se faça passar por autor de algo que não foi escrito por si. No caso de citar terceiros, mencione sempre a fonte e o nome do autor desse conteúdo. Nunca se esqueça de respeitar os direitos de autor, marcas e publicidade.

**10. Seja Responsável.** A atividade que o porta-voz exerce enquanto representante do Município nas Redes Sociais não deve interferir com compromissos profissionais mais urgentes. O porta-voz deve exercer esta atividade com discernimento e bom senso, evitando que a intervenção nas Redes Sociais possa constituir um modo de distração e conduzir ao incumprimento atempado das funções assumidas enquanto trabalhador do Município.

**11. As publicações nestas redes não devem servir para divulgar ou comunicar aos colaboradores políticas internas.**

## SECÇÃO I – RECOMENDAÇÕES GERAIS SOBRE A UTILIZAÇÃO DAS REDES SOCIAIS

### 1. Posso utilizar as Redes Sociais como ferramentas de trabalho?

Podem, desde que atue em conformidade com o Código de Conduta e o Guia para atuação nas Redes Sociais em vigor no Município de Elvas.

### 2. Posso criar uma página, grupo ou blogue associado a uma marca, produto ou serviço do município cuja gestão seja da minha responsabilidade?

Não. Não é permitido aos colaboradores criar e/ou gerir a título pessoal páginas, grupos ou blogues que representem o Município de Elvas, ou cujo conteúdo se associe a uma das suas marcas, produtos ou serviços.

No entanto, pode contribuir para a divulgação de produtos e serviços do Município de Elvas através das Redes Sociais, tendo em atenção que deve sempre associar à informação disponibilizada os links para as páginas oficiais do produto ou serviço que está a promover.

### 3. Se aceder às Redes Sociais fora do horário de trabalho, que responsabilidades tenho enquanto colaborador do Município de Elvas?

Sempre que estiver a atuar nas Redes Sociais, cumpra o Guia para atuação nas Redes Sociais. Em todas as situações, aja sempre com profissionalismo.

Não faça comentários desapropriados ou que comprometam o Município, os seus colaboradores, clientes ou fornecedores. Tenha em atenção que existem internamente canais próprios para onde pode enviar comentários, críticas ou sugestões de melhoria relativos ao Município, ou algum dos seus produtos ou serviços. Para estas situações as Redes Sociais não são o melhor meio pois não lhe permite obter respostas de forma direta e eficiente. Procure não se envolver em guerras de palavras, nem fazer comentários sobre produtos e serviços da concorrência. Se for testemunha de comportamentos indevidos por parte de terceiros (incluindo colaboradores do Município), envie um e-mail para [redessociais@cm-elvas.pt](mailto:redessociais@cm-elvas.pt) ou reporte a ocorrência à sua Chefia



#### 4. Posso ser "amigo" do meu chefe nas Redes Sociais?

Chefias e subordinados são naturalmente livres de ser "amigos" nas Redes Sociais. No entanto, ambas as partes devem evitar promover discussões que possam originar conflito de interesses ou comprometer de alguma forma a imagem do Município.

#### 5. O Município de Elvas está a promover algum workshop de melhoria de desempenho nas Redes Sociais?

Com o crescimento deste tema, prevê-se que seja necessário, no futuro, promover formações e workshops para colaboradores do Município de Elvas. Caso tenha interesse sobre este assunto, envie um e-mail para [social.media@cm-elvas.pt](mailto:social.media@cm-elvas.pt).

#### 6. Que ferramentas tenho à minha disposição para procurar posts, tweets ou outros conteúdos relacionados com as marcas, produtos e serviços com que Trabalho?

Na Internet existem várias ferramentas de utilização gratuita que lhe permitem procurar conteúdos nas Redes Sociais, como:

- ◆Google Blog Search: <http://blogsearch.google.com>
- ◆Twitter: <http://search.twitter.com>
- ◆Alltop: [www.alltop.com](http://www.alltop.com)
- ◆Social Mention: [www.socialmention.com](http://www.socialmention.com)
- ◆Facebook: [www.facebook.com/search](http://www.facebook.com/search)
- ◆Technorati: [www.technorati.com](http://www.technorati.com)

### SECÇÃO II – RECOMENDAÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO A TÍTULO PESSOAL NAS REDES SOCIAIS

#### 1. Posso discutir temas do Município nas minhas páginas pessoais?

Pode, desde que cumpra o princípio de confidencialidade expresso no Código de Ética bem como as normas do Guia para atuação nas Redes Sociais. Por conseguinte, é proibido discutir nas Redes Sociais temas internos que não tenham sido divulgados publicamente ou que sejam de cariz confidencial.

#### 2. O que é que devo ter em consideração antes de divulgar informação pessoal nas Redes Sociais?

Em primeiro lugar, certifique-se que conhece bem a política dos canais em que atua. Na criação do seu perfil, recomenda-se que crie um username com o seu nome verdadeiro, uma vez que o uso de um pseudónimo pode reduzir a credibilidade da sua contribuição online. Disponibilize apenas informação que queira que se torne pública nas Redes Sociais e evite publicar conteúdos que o possam comprometer.

#### 3. Posso incluir no meu perfil pessoal o nome do departamento onde trabalho?

Se considerar que essa informação é relevante para a sua caracterização, pode incluir no seu perfil o nome do departamento onde trabalha. No entanto, tenha em conta que essa informação será sempre pública e que tudo o que disser nas Redes Sociais pode ser considerado como conteúdo chancelado pelo Município. Neste sentido, recomendamos que refira sempre que tudo aquilo que publica traduz as suas próprias ideias e opiniões e não as do Município.

#### 4. Posso usar as minhas contas de media sharing para disponibilizar conteúdos do Município?

Pode, desde que se tratem de reproduções de conteúdos já disponibilizados publicamente pelo Município. Sempre que possível, associe a esses conteúdos os links para os canais oficiais que contém esses ficheiros.

#### 5. Posso fazer comentários negativos a posts referentes ao Município de Elvas, desde que seja com o meu perfil pessoal?

Não, todos os colaboradores do Município de Elvas têm a obrigação de defender publicamente o Município para a qual trabalham, bem como realçar os benefícios e vantagens dos seus serviços.

### SECÇÃO III – INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

#### 1. Que informação institucional não devo publicar nas Redes Sociais?

Tendo em consideração que tudo o que se publica nas Redes Sociais passa a ser informação pública, não disponibilize nunca nas Redes Sociais informação classificada pelo Município como confidencial, ou da qual tenha tomado conhecimento apenas internamente.

### SECÇÃO IV – DIREITOS DE PROPRIEDADE DAS MARCAS (TRADEMARKS)

#### 1. O que é preciso ter em conta relativamente à publicação de logótipos/imagens do Município de Elvas nas Redes Sociais?

Cada colaborador é responsável pela proteção das marcas, produtos e serviços do Município. Nesse sentido, não partilhe nas Redes Sociais fontes de letra, logótipos ou imagens que sejam propriedade do mesmo. Na personalização da sua página pessoal, não utilize esses logótipos ou imagens do Município para não correr o risco de ser erradamente considerada uma página oficial do Município.

### SECÇÃO V – DIREITOS DE AUTOR

#### 1. O que devo ter em consideração caso queira publicar conteúdos que não sejam da minha autoria?

Se não possuir as devidas permissões, não publique. Se agir em contrário, pode ser penalizado por utilizar conteúdos com Direitos de Autor.

#### 2. Se eu quiser divulgar um vídeo ou fotografia com direitos de autor, é necessário obter permissão escrita ou direitos de utilização do produtor, atores ou outros intervenientes?

É. Antes de publicar um vídeo ou fotografia de terceiros, é necessário garantir que tem as autorizações de todos os intervenientes na produção desses materiais.

### SECÇÃO VI – DIREITOS DE IMAGEM

#### 1. Posso utilizar imagens alusivas ao Município de Elvas na minha página pessoal?

Pode utilizar peças de marketing do Município de Elvas nas suas páginas pessoais como forma de promoção. Sempre que possível, associe a essas imagens os links para a respetiva página oficial.

#### 2. Posso publicar fotografias ou vídeos alusivos a eventos internos?

Antes de publicar na sua página pessoal uma fotografia ou vídeo alusivo a um evento do Município, deve obter permissão escrita da Direção responsável pelo evento e da(s) pessoa(s) retratada(s) nesses materiais.

#### 3. Posso usar as minhas contas de media sharing para disponibilizar conteúdos do Município?

Não. Os vídeos produzidos para uma audiência interna não podem ser publicados nas Redes Sociais, ou em qualquer área externa ao Município. Os vídeos internos são classificados como conteúdos confidenciais ou de circulação restrita.

#### 4. Posso publicar uma peça promocional do Município (imagem ou vídeo) numa área externa de media sharing?

Pode, desde que essa imagem ou vídeo já tenham sido tomados públicos pelo Município. Sempre que possível, aproveite para promover os canais oficiais em que esse conteúdo se encontra publicado.

### SECÇÃO VII – RESPONDER A COMENTÁRIOS NAS REDES SOCIAIS

#### 1. Qual a política do Município relativamente à publicação de comentários?

Nas suas páginas oficiais, o Município de Elvas não censura comentários desde que esses não sejam descontextualizados, infundados ou que comprometam a imagem do Município.

**2. Se eu vir um comentário negativo num fórum ou numa página oficial do Município de Elvas, como devo responder?**

A menos que seja um porta-voz, o colaborador nunca deve reagir a conteúdos negativos ou depreciativos sobre o Município, suas marcas, produtos ou serviços. Caso não tenha havido ainda qualquer resposta por parte do atendimento ao munícipe, cabe ao colaborador reportar esses comentários negativos para [redessociais@cm-elvas.pt](mailto:redessociais@cm-elvas.pt)

**3. Se eu na minha página pessoal receber um comentário negativo a uma marca, produto, serviço do Município, como devo reagir?**

O Município de Elvas encoraja os seus colaboradores a deixar publicados todos os comentários que surgirem na sua página pessoal. Nesse sentido, assegurando o princípio de transparência, se alguém publicar um comentário negativo recomenda-se que o referido comentário não seja apagado. Um comentário negativo sobre um produto ou serviço do Município dá-lhe sempre a oportunidade de responder. Se decidir responder, tenha a certeza daquilo que está a escrever e que está a acrescentar valor à discussão. Não responda por responder. Se o fizer de forma sensata, essa discussão poderá vir a tornar-se numa experiência positiva para ambas as partes. Ao contrário, a censura de comentários desencoraja as pessoas de participarem em discussões. Caso não esteja certo se deve responder ou como deve reagir a um determinado comentário, questione a sua Chefa ou envie um e-mail para [redessociais@cm-elvas.pt](mailto:redessociais@cm-elvas.pt). Se o comentário contiver linguagem desadequada ou depreciativa, poderá considerar removê-lo.

**4. Se eu receber na minha página pessoal um pedido de informação sobre um produto ou serviço do Município de Elvas, como devo responder?**

Envie um e-mail para [redessociais@cm-elvas.pt](mailto:redessociais@cm-elvas.pt) notificando sobre o pedido de informação. Em seguida, envie para o cidadão uma mensagem privada dizendo, por exemplo: "Boa tarde! Sou colaborador do Município de Elvas e tomei a liberdade de encaminhar a sua mensagem para a área competente. Em breve será contactado."

**5. Se numa página pública eu me deparar com algum pedido de informação sobre um produto ou serviço do Município de Elvas, como devo responder?**

Verifique se essa página é oficial do Município de Elvas. Se for, não precisa de responder. Se não for, envie um e-mail para [redessociais@cm-elvas.pt](mailto:redessociais@cm-elvas.pt) notificando sobre esse pedido de informação; em seguida, envie para o interessado uma mensagem privada dizendo, por exemplo: "Boa tarde! Sou colaborador do Município de Elvas e tomei a liberdade de encaminhar a sua mensagem para a área competente. Em breve será contactado."

#### SECÇÃO VIII – OUTRAS RECOMENDAÇÕES A CONSIDERAR

**Agradeça os comentários** – Agradeça a quem faz o comentário pelo tempo dispensado e por partilhar as suas ideias. O ato de agradecimento revela que aprecia ter seguidores e receber feedback, quer seja positivo, quer negativo. Depois de agradecer, procure manter a conversa.

**Pense antes de responder** – Nem sempre traz bons resultados responder no imediato a comentários. Pense bem na melhor resposta a dar, no que pretende esclarecer e releia tudo antes de enviar. Se não estiver certo sobre a resposta a dar, fale com a sua Chefa. Pense sempre como a sua resposta pode ser percebida pelos diversos seguidores. A resposta deve ser sempre sincera e verdadeira. Se não concordar com quem faz os comentários pode debater o tema enquanto achar que está a acrescentar valor à discussão, desde que respeite sempre as opiniões dos outros.

**Aprenda com quem faz os comentários** – Invista algum tempo a ler todo o histórico relativo a uma determinada discussão online e a perceber todos os argumentos antes de tirar conclusões. Seja prudente e sensato ao reagir a comentários cujo conteúdo não esteja correto. Não escreva nada que possa ser considerado insultuoso ou uma falta de respeito. Procure manter um ambiente positivo onde qualquer um sinta vontade de interagir, obter conselhos e informações.







# GUIA DE ATUAÇÃO NAS REDES SOCIAIS DO MUNICÍPIO DE ELVAS

---





Município de  
**ELVAS**

**SOFAA - Administrativa e Atendimento**

## **EDITAL Nº 59/2016**

**NUNO MIGUEL FERNANDES MOCINHA PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DO CONCELHO DE ELVAS.----- FAZ SABER,** que a Assembleia Municipal de Elvas, em sua sessão realizada no dia **11 de junho de 2015**, deliberou, por unanimidade, aprovar o **Plano Estratégico das Tic's**, conforme o proposto pelo Executivo Municipal em sua reunião de 13 de maio de 2015.----- **PARA CONSTAR SE PUBLICA ESTE E OUTROS DE IGUAL TEOR QUE VÃO SER AFIXADOS NOS LUGARES PÚBLICOS DO ESTILO.----- PAÇOS DO CONCELHO DE ELVAS, 16 DE FEVEREIRO DE 2016.-----**

**PRESIDENTE DA CÂMARA**

**Nuno Miguel Fernandes Mocinha**

## **CERTIDÃO**

**MARIANO TRABUCCO RAMINHOS ARANHOL,  
ASSISTENTE TÉCNICO DA SUBUNIDADE ORGÂNICA  
FLEXIVEL ADMINISTRATIVA E ATENDIMENTO DA  
CÂMARA MUNICIPAL DE ELVAS.**-----

**CERTIFICO**, que no livro de atas em uso nesta Câmara Municipal consta uma deliberação tomada em sua reunião ordinária realizada no dia 13 de maio de 2015, que é do seguinte teor:-----

**4.4-Plano Estratégico das Tic's.**-----

Presente à reunião a Informação nº 686/DFD, bem como o Plano Estratégico das TIC's (documento em anexo número oito).-----

A Câmara deliberou, por unanimidade, aprovar o referido Plano Estratégico e submeter o mesmo a aprovação da Assembleia Municipal.-----

**POR SER VERDADE SE PASSA A PRESENTE CERTIDÃO,  
QUE ASSINO E FAÇO AUTENTICAR COM O SELO  
BRANCO DESTA MUNICÍPIO**-----

Secretaria da Câmara Municipal de Elvas, 15 de  
fevereiro de 2016.-----



## **CERTIDÃO**

**MARIANO TRABUCCO RAMINHOS ARANHOL,  
ASSISTENTE TÉCNICO DA SUBUNIDADE ORGÂNICA  
FLEXÍVEL ADMINISTRATIVA E ATENDIMENTO DA  
CÂMARA MUNICIPAL DE ELVAS.**-----

**CERTIFICO**, que no livro de atas em uso nesta Câmara Municipal e que serve para escrituração das atas das sessões da Assembleia Municipal, consta uma deliberação tomada na sua sessão ordinária realizada no dia 11 de junho de 2015, que é do seguinte teor: -----

**5- Plano Estratégico das Tic's.**-----

Presente à reunião uma certidão de parte da Ata da reunião ordinária do Executivo Municipal realizada no dia 13 de maio de 2015, em que foi aprovado o Plano Estratégico das Tic's (documento em anexo número cinco).-----

**O Senhor Presidente da Mesa** pôs o Plano Estratégico das Tic's a discussão.-----

**O Senhor Presidente da Câmara** solicitou a palavra prestando esclarecimento sobre o ponto em discussão.-----

Não havendo intervenientes na discussão do assunto, o Senhor Presidente da Mesa pôs o Plano Estratégico das Tic's a votação tendo sido aprovada por, maioria, com vinte e três votos a favor e uma abstenção do Senhor João Orelhas.-----

**POR SER VERDADE SE PASSA A PRESENTE CERTIDÃO,  
QUE ASSINO E FAÇO AUTENTICAR COM O SELO  
BRANCO DESTA MUNICÍPIO**-----  
Secretaria da Câmara Municipal de Elvas, 15 de  
fevereiro de 2016.-----

