



GUIA DE ORIENTAÇÕES PARA A COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL DA UFPA



FICHA TÉCNICA

REITOR: Airon Aparecido Silva de Melo

VICE REITOR: Mácio Farias de Moura

DIRETORIA DE COMUNICAÇÃO: Luciano Pires de Andrade

SECRETÁRIA: Denise Fontana Figueiredo

CHEFE DE SESSÃO DE COMUNICAÇÃO INTERINSTITUCIONAL:

Ana Cláudia Oliveira da Silva, Valcilene Rodrigues da Silva

CHEFE DE SESSÃO DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL:

Daniela Oliveira, Mauro Alexandre Farias Fontes

BOLSISTAS: Eriany Siqueira da Silva, Jezreel Asbel Santos, Joana Trindade dos Santos, João Henrique Almeida Caetano, Mateus da Silva Serafim

ufape.oficial@ufape.edu.br

Avenida Bom Pastor, s/n, Boa Vista - Garanhuns/PE | CEP:
55292-278

FICHA CATALOGRÁFICA

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Sistema Integrado de Bibliotecas da UFAPE

Biblioteca Ariano Suassuna, Garanhuns, PE, Brasil

U58g Universidade Federal do Agreste de Pernambuco. Diretoria de Comunicação.

Guia de orientações para a comunicação institucional da UFAPE [recurso eletrônico] / Diretoria de Comunicação da UFAPE - Garanhuns: UFAPE, 2024.

22 p. : il., color.

Manual de identidade visual da UFAPE [recurso eletrônico] /

1. Comunicação. 2. Redes sociais. 3. Comunicação institucional.
I. Título.

CDD302.2

Sumário

- 1** INTRODUÇÃO **PÁG. 4**
- 2** OBJETIVO **PÁG. 5**
- 3** IDENTIDADE INSTITUCIONAL **PÁG. 6**
- 4** TOM E LINGUAGEM **PÁG. 7**
- 5** CONTEÚDO AUTORIZADO **PÁG. 8**
- 6** COLABORAÇÃO ENTRE PERFIS **PÁG. 10**
- 7** MONITORAMENTO E RESPOSTA **PÁG. 11**
- 8** RESPEITO À PRIVACIDADE E CONFIDENCIALIDADE **PÁG. 12**
- 9** E-MAIL INSTITUCIONAL **PÁG. 14**
- 10** SOLICITAÇÕES À DCOM **PÁG. 15**
- 11** PERÍODO ELEITORAL - COMUNICAÇÃO **PÁG. 16**
- 12** REVISÃO E ATUALIZAÇÃO **PÁG. 18**
- 13** REFERÊNCIAS **PÁG. 19**
- 14** MÍDIAS DIGITAIS OFICIAIS DA UFAPE **PÁG. 20**



2

OBJETIVO

Este guia tem como objetivo estabelecer um conjunto estratégico de diretrizes para a comunicação institucional da UFAPE, visando garantir a coerência, qualidade e eficácia em todas as interações através dos canais oficiais de comunicação da UFAPE. Os usuários responsáveis pela gestão de perfis e contas associados à UFAPE também devem aderir a estas diretrizes para garantir uma comunicação alinhada com os valores e objetivos da universidade.

As mídias sociais e o Portal da UFAPE são gerenciadas pela Diretoria de Comunicação (DCOM), responsável pela divulgação de notícias e eventos da universidade. Além disso, há a possibilidade de outros perfis serem publicados e vinculados ao perfil oficial da instituição, especialmente aqueles relacionados aos programas oferecidos pela universidade.

O guia busca promover as boas práticas da administração pública na universidade, em respeito aos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência na condução das atividades comunicativas da instituição, assegurando a igualdade de tratamento a todos os públicos e a garantia do acesso à informação.

A aplicação dessas diretrizes é essencial para garantir uma relação harmoniosa na comunicação entre todas as áreas e toda a comunidade acadêmica da UFAPE. Trata-se de um documento vivo e evolutivo, cujas orientações serão revisadas e atualizadas periodicamente.



3

IDENTIDADE INSTITUCIONAL

Mantenha a identidade visual da UFAPE em todas as postagens, seguindo as diretrizes de marca estabelecidas pela universidade.

- A universidade possui uma identidade visual definida, composta por elementos como brasão, escudo e logotipo. Todos esses elementos são padronizados e disponibilizados em diferentes formatos para serem utilizados em variados contextos, como trabalhos acadêmicos, apresentações e outras mídias.
- Esses arquivos estão facilmente acessíveis no site oficial da universidade (www.ufape.edu.br), onde são nomeados de forma clara e estão disponíveis para download.
- Os perfis de mídia digital da UFAPE empregam cores que realçam, sem comprometer a informação que desejam transmitir ao público. Essas cores são consistentemente utilizadas em todas as publicações para manter uma identidade visual coesa. Qualquer uso de cores diferentes das estabelecidas deve ser comunicado à DCOM para avaliação.
- Logos da UFAPE em diversas tonalidades podem ser encontradas por meio do link: <http://www.ufape.edu.br/node/6676>
- [Clique aqui para acessar o Manual de Identidade Visual: Manual de Identidade Visual](#)

UTILIZE O CONTA GOTAS EM CADA COR 



4

TOM E LINGUAGEM

- Adote um tom de comunicação profissional, cortês e respeitoso em todas as interações nas redes sociais.
- Evite linguagem ofensiva, discriminatória ou inadequada que possa prejudicar a reputação da UFAPE.
- Todas as comunicações via e-mails institucionais e as publicações feitas nos perfis da universidade serão analisadas e respondidas diariamente, conforme a demanda e sua chegada. É imprescindível que essas publicações sejam feitas de maneira cordial em todos os ambientes, utilizando uma linguagem que respeite integralmente o receptor. Comentários que contenham ofensas ou discriminação dirigidas a qualquer membro da comunidade educacional não serão tolerados.
- É importante destacar que a discriminação ou preconceito constitui crime, conforme o art. 20, §2 da Lei 7.716/89. Além disso, calúnia, injúria e difamação são crimes previstos nos artigos 138, 139, 140 combinados com o art. 141, inciso III, todos do Código Penal.
- Comentários feitos em resposta a algum evento no perfil oficial da universidade ou perfis associados e direcionados a indivíduos devem ser cuidadosamente monitorados e moderados para garantir o respeito mútuo e a integridade da comunidade acadêmica.



5

CONTEÚDO AUTORIZADO

Em conformidade com as políticas e regulamentos da UFAPE, é imperativo adotar uma postura ética em relação ao conteúdo compartilhado nas plataformas de redes sociais da instituição. Para garantir transparência, legalidade e respeito aos direitos autorais, as seguintes diretrizes devem ser observadas:

1. Respeito aos Direitos Autorais:

É fundamental reconhecer e respeitar os direitos autorais ao divulgar qualquer forma de conteúdo nas redes sociais da UFAPE. Isso inclui imagens, vídeos, textos e quaisquer outros materiais protegidos por direitos autorais. Para garantir a conformidade com as leis de propriedade intelectual, é imprescindível obter autorização adequada antes de usar tais materiais.

Referência: Lei de Direitos Autorais nº 9.610/1998 e Lei n. 10.695/2003.

2. Política de Conteúdo Autorizado:

Todas as publicações e compartilhamentos devem ser restritos a conteúdos autorizados pelos responsáveis de cada departamento ou órgão da UFAPE. Antes de postar qualquer conteúdo, é fundamental verificar se há autorização explícita dos detentores dos direitos autorais ou dos responsáveis pelos materiais. O parágrafo 1º do artigo 37 da Constituição determina que a publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deve ser educativa, informativa ou de orientação social, sem conter promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos. Portanto, nos perfis oficiais da UFAPE, apenas a propaganda institucional que siga esses critérios pode ser veiculada.



5

CONTEÚDO AUTORIZADO

3. Cumprimento das Leis e Regulamentações:

O uso responsável de materiais nas redes sociais da UFAPE requer adesão rigorosa às leis de direitos autorais e outras regulamentações aplicáveis. Qualquer violação dessas leis pode resultar em repercussões legais graves para a instituição e seus representantes.

Referência: Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014).

4. Transparência e Credibilidade:

Para manter a integridade e a credibilidade das redes sociais da UFAPE é essencial fornecer informações adequadas ao compartilhar conteúdo de terceiros, identificando claramente a fonte original. Isso promove a transparência e a confiabilidade das informações compartilhadas.

Referência: Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

5. Monitoramento e Fiscalização:

A supervisão contínua do conteúdo compartilhado é fundamental para garantir que todas as postagens estejam em conformidade com as diretrizes estabelecidas. Caso sejam identificadas violações das políticas de uso de conteúdo autorizado, medidas corretivas devem ser tomadas imediatamente.

6. Divulgação:

No perfil oficial das mídias sociais e no Portal da UFAPE, serão divulgadas publicações, participações em eventos, conquistas de prêmios pelos docentes, desde que o trabalho seja fruto de pesquisa/ensino/extensão desenvolvido na UFAPE. A DCOM analisará a solicitação, avaliando a pertinência e em quais meios digitais o conteúdo poderá ser compartilhado.



COLABORAÇÃO ENTRE PERFIS

Cada postagem proveniente de subperfis da UFAPE, destinada à colaboração no perfil oficial da universidade, seja submetida a uma análise minuciosa pela DCOM. Além disso, uma vez publicado no subperfil, não se faz necessário a publicação no perfil da UFAPE, bastando a colaboração.

Tal procedimento se faz necessário com o intuito de garantir que o teor do conteúdo esteja meticulosamente alinhado com os objetivos estratégicos estabelecidos para a comunicação institucional, bem como com os valores e diretrizes preconizados pela UFAPE. Adicionalmente, é imprescindível coordenar colaborações entre perfis de diferentes órgãos ou departamentos da UFAPE, assegurando, assim, a uniformidade e a consistência do conteúdo compartilhado nas redes sociais institucionais. Essa coordenação efetiva entre os diversos setores da universidade contribui significativamente para fortalecer a identidade e a presença online da UFAPE.



7

MONITORAMENTO E RESPOSTA

- É de extrema importância o monitoramento e as respostas tempestivas a perguntas, comentários ou preocupações dos seguidores. Esse monitoramento contínuo permite identificar rapidamente qualquer problema ou necessidade de intervenção, mantendo um canal aberto e responsivo com a comunidade acadêmica e o público em geral. A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) reforça a importância da transparência e do acesso às informações públicas, incluindo aquelas disponibilizadas pelas instituições de ensino superior, como a UFAPE.
- Além disso, é essencial encaminhar questões específicas para os departamentos responsáveis (ou indicar os setores que podem atender à demanda), garantindo uma resposta adequada e precisa. Isso envolve direcionar consultas técnicas ou relacionadas às áreas específicas para os profissionais ou especialistas nos respectivos assuntos. Ao fazer isso, a universidade demonstra compromisso com a prestação de informações precisas e confiáveis, fortalecendo sua credibilidade e confiança junto ao público.
- Essas práticas não apenas promovem uma comunicação eficaz e transparente, mas também ajudam a resolver problemas de maneira ágil e eficiente, contribuindo para a construção de relacionamentos positivos e duradouros com os seguidores e a comunidade em geral.



8

RESPEITO À PRIVACIDADE E CONFIDENCIALIDADE

Respeitar a privacidade e a confidencialidade é crucial em um ambiente universitário. A proteção da privacidade é uma responsabilidade coletiva e cada membro da universidade desempenha um papel importante nesse processo. Sendo assim, é importante o cumprimento das diretrizes abaixo para criar uma cultura de respeito à privacidade e confidencialidade, contribuindo para um ambiente mais seguro e confiável.

- Respeitar a privacidade e a confidencialidade dos dados dos membros da comunidade acadêmica da UFAPE.
- Não compartilhar informações confidenciais ou sensíveis sem autorização prévia.
- Solicitar autorização ao compartilhar fotos que não sejam autorais.
- Números de identificação, endereços, históricos em geral e outros dados devem ser revisados com cuidado antes de qualquer compartilhamento.
- Não compartilhar indiscriminadamente informações confidenciais por meio de e-mails, mensagens instantâneas ou redes sociais.
- Fotos que passem ideias de práticas ilícitas ou discriminatórias não devem ser publicadas e podem ser enquadradas como crime previsto nos art. 20, §2º, da Lei 7.716/89 e art.140, §3º.
- Em caso de dúvidas, a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil, deve ser consultada.

8

RESPEITO À PRIVACIDADE E CONFIDENCIALIDADE

- Não copiar ou plagiar obras de terceiros, pois é crime previsto no art. 184 do Código Penal.
- Cumprir as determinações da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
- Não compartilhar senhas de e-mail institucional ou outros logins importantes com colegas ou amigos.
- Garantir o consentimento informado ao lidar com pesquisas, coleta de dados ou qualquer atividade que envolva informações pessoais.
- Relatar imediatamente qualquer incidente de segurança ou preocupação com a privacidade dentro da universidade.



9

E-MAIL INSTITUCIONAL

O e-mail institucional é uma ferramenta importante para a comunicação na UFAPE. Para garantir seu uso de forma adequada, todos os membros da comunidade acadêmica devem estar atentos as seguintes diretrizes:

- O correio eletrônico institucional da UFAPE possui o domínio @ufape.edu.br, podendo ser utilizado por servidores, colaboradores e discentes para comunicação e atividades acadêmicas, trabalho ou estudos na UFAPE.
- As contas são de uso pessoal e intransferível, sendo possível o compartilhamento de uso de contas de e-mail de setores, sob responsabilidade do gestor da equipe.
- O e-mail institucional deve ser utilizado para a comunicação das atividades internas e externas da UFAPE, não sendo permitido o uso de contas pessoais para esse fim. Deve-se evitar, inclusive, o redirecionamento dos e-mails institucionais para contas pessoais.
- Envie e-mail somente para as pessoas realmente envolvidas no assunto da mensagem.
- Quando se ausentar por um período por situações legais, como licença ou férias, configure mensagem de resposta automática contendo informações de data prevista para retorno. Se for possível, indique na mensagem automática o endereço eletrônico do responsável por atender as demandas enquanto você estiver ausente.
- Inclua uma assinatura padrão ao final de seus e-mails, contendo seu nome, cargo, departamento e informações de contato.

10

SOLICITAÇÕES À DCOM

Para manter a divulgação de informações institucionais e a comunicação da UFAPE de forma alinhada e eficiente, é fundamental atentar-se para informações sobre como solicitar publicações nas mídias sociais e no Portal e envio de e-mails aos diversos públicos da instituição.

- O envio de informações gerais e comunicações institucionais é feito pela Diretoria de Comunicação, conforme regras internas deste setor.
- Não envie informações institucionais para grupos sem consultar a DCOM. Aguarde a divulgação pela DCOM, para assegurar o fluxo correto e garantir o não compartilhamento de informações falsas.
- Para solicitações de publicações nas mídias sociais e no Portal da UFAPE e envio de e-mails, a DCOM disponibiliza um formulário específico. [Clique aqui para acessar o Formulário de solicitação de demandas para a DCOM.](#)
- Evite enviar solicitações pelo formulário e, logo em seguida, solicitar por outro meio o retorno. Para tanto, organize-se para solicitar com antecedência de, pelo menos, 48h da realização de sua demanda.
- A DCOM pode realizar alterações no conteúdo enviado para que a comunicação seja mais clara e acessível ao público ou adequada a organização das páginas, assim como pode alterar o canal de uma publicação, visando o alcance do público destinatário e considerando a relevância do conteúdo.

11

PERÍODO ELEITORAL

À medida que a era digital transforma o panorama político, orientações sobre o uso das mídias sociais e comunicação institucional durante o período eleitoral se tornam imprescindíveis para garantir a equidade, veracidade e ética no processo democrático.

- Durante o período eleitoral, a Instrução Normativa nº 1 de 11 de abril de 2018 fornece orientações claras sobre como conduzir a comunicação institucional e utilizar as mídias sociais de maneira adequada. Essas diretrizes determinam a suspensão de certos tipos de publicidade, como a institucional e a de utilidade pública, visando garantir a imparcialidade do processo.
- A norma supramencionada também enfatiza a necessidade de transparência e moderação na divulgação de conteúdo, a fim de evitar qualquer influência política indevida e manter a integridade do processo democrático.
- Durante o período eleitoral, o conteúdo das mídias sociais e Portal deve estar restrito a informações educativas, informativas ou de orientação social, moderando as interações com o público para evitar comentários de cunho político-eleitoral.
- Também ficam suspensas a divulgação da marca do governo em qualquer meio de comunicação durante o período eleitoral, a fim de assegurar a neutralidade institucional.

11

PERÍODO ELEITORAL

- Durante o período eleitoral, é permitida a divulgação de posts nos perfis das redes sociais institucionais da UFAPE, desde que não configurem publicidade de agentes políticos e outras sujeitas ao controle da legislação eleitoral. Conteúdos anteriores a esse período que possam ser regulados pela legislação eleitoral devem ser mantidos no perfil, datados e não podem ser editados ou promovidos para obter destaque adicional.
- Os responsáveis pelos canais digitais oficiais devem seguir atentamente as orientações para evitar possíveis penalidades da legislação eleitoral.
- A participação de candidatos em eventos internos requer autorização prévia do Dirigente da Unidade, sem veiculação nos canais digitais da Universidade.
- UFAPE não deve ceder ou usar, em benefício de candidatos, partido político ou coligação, bens móveis, imóveis, espaços físicos e veículos pertencentes à administração direta ou indireta da União, dos Estados e dos Municípios.
- É proibido o uso promocional em favor de candidato, partido político ou coligação, de distribuição gratuita de bens e serviços de caráter social custeados ou subvencionados pelo Poder Público.
- É proibida a promoção, divulgação ou apoio de qualquer candidato, partido político ou coligação no Portal e nas mídias sociais oficiais ou perfis associadas durante os períodos eleitorais estabelecidos pela legislação eleitoral vigente.

12

REVISÃO E ATUALIZAÇÃO

A revisão e atualização periódica das diretrizes e conteúdos são essenciais para garantir que as informações estejam atualizadas e que as práticas recomendadas estejam alinhadas com as mudanças tecnológicas e regulamentares. Desse modo, este guia passará por uma revisão periódica do conteúdo e diretrizes para garantir sua relevância e eficácia contínuas.

- O guia será atualizado conforme necessário, para refletir as mudanças nas políticas da universidade ou nas melhores práticas de comunicação digital.
- Haverá a colaboração com departamentos e servidores da universidade, por meio de levantamentos e pesquisas, para garantir que todas as perspectivas sejam consideradas na revisão.
- A linguagem será revisada para garantir que a informação seja clara e compreensível para todos os membros da universidade, independentemente do nível técnico.
- Será continuamente verificado se o guia ainda está alinhado com os objetivos estratégicos da universidade e se as práticas recomendadas são aderentes às normas éticas e valores institucionais.
- A revisão e atualização contínuas do guia garantirão que ele permaneça relevante e eficaz, contribuindo para um ambiente universitário seguro, ético e em conformidade com as melhores práticas da administração pública.

13

REFERÊNCIAS

MORTARI, Elisangela Carlosso Machado; SANTOS, Suzana Fernandes dos. Monitoramento de redes sociais digitais como estratégia organizacional. *Intercom: Revista Brasileira de Ciências da Comunicação*, v. 39, p. 91-109, 2016.

KLEIN, Gisiela Hasse; GUIDI NETO, Pedro; TEZZA, Rafael. Big Data e mídias sociais: monitoramento das redes como ferramenta de gestão. *Saúde e Sociedade*, v. 26, p. 208-217, 2017.

PRIETO, Juan. Ferramentas para a análise e monitoramento nas redes sociais. *Informação & Informação*, v. 17, n. 1, p. 120-131, 2012.

JULIANI, Douglas Paulesky et al. Utilização das redes sociais na educação: guia para o uso do Facebook em uma instituição de ensino superior. *Renote*, v. 10, n. 3, 2012.

NACIONAL, I. INSTRUÇÃO NORMATIVA No 1, DE 11 DE ABRIL DE 2018 - DOU - Imprensa Nacional. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-1-de-11-de-abril-de-2018-10309707>>. Acesso em: 18 mar. 2024.

14

MÍDIAS DIGITAIS OFICIAIS DA UFAPE:

SITE: www.ufape.edu.br

INSTAGRAM: @UFAPEOFICIAL
www.instagram.com/ufapeoficial

FACEBOOK: UFAPE COMUNICA
www.facebook.com/ufape.comunica

X (twitter): @ufape_oficial
www.twitter.com/ufape_oficial

YOUTUBE: @UFAPE.OFICIAL
www.youtube.com/@ufape.oficial

LINKEDIN: www.linkedin.com/in/ufape

EMAIL: dcom@ufape.edu.br



Material desenvolvido pela Diretoria de Comunicação da UFPA - 2024

DCOM - UFPA - 2024-001