



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
REITORIA
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA
COMISSÃO DE SERVIÇOS



**DIRETRIZES PARA UTILIZAÇÃO DAS MÍDIAS SOCIAIS PELO
SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**

FORTALEZA-CE
2015

DIRETRIZES PARA UTILIZAÇÃO DAS MÍDIAS SOCIAIS PELO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Reitor em Exercício

Prof. Henry de Holanda Campos

Diretor da Biblioteca Universitária

Francisco Jonatan Soares

Bibliotecários(as) Colaboradores(as)

Diana Flor de Lima Rifane

Fabiola Maria Pereira Bezerra

Francisco Jonatan Soares

Nirlange Pessoa de Queiroz

Membros da Comissão de Serviços

Ana Rafaela Sales de Araújo

Érica Quadros do Amaral

Ericson Bezerra Viana

Francisco Edvander Pires Santos

Izabel Lima dos Santos

José Jairo Viana de Sousa

Juliana Soares Lima

Kalline Yasmin Soares Feitosa

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	3
2 OBJETIVO.....	4
3 POR QUE UTILIZAR AS REDES SOCIAIS.....	5
4 DIRETRIZES PARA A BIBLIOTECA.....	6
4.1 CARACTERÍSTICAS DAS POSTAGENS.....	6
5 DIRETRIZES PARA OS USUÁRIOS.....	8
6 DISPOSIÇÕES FINAIS.....	9
REFERÊNCIAS.....	10
APÊNDICES.....	11
APÊNDICE A – Relação dos perfis oficiais do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará nas mídias sociais.....	11
ANEXOS.....	12
ANEXO A - Norma Complementar nº 15/IN01/DSIC/GSIPR.....	12

1 APRESENTAÇÃO

As mídias sociais digitais são importantes ferramentas de comunicação na sociedade contemporânea. Essas ferramentas são anteriores à Internet e pautam-se na ideia de produção e disseminação descentralizada de conteúdo, logo elas acabam atuando como um espaço democrático para a socialização e o compartilhamento de informações.

O Manual de orientação para atuação em redes sociais (2012, p. 7) destaca que:

As “ferramentas de mídias sociais” são sistemas online projetados para permitir a interação social a partir do compartilhamento e da criação colaborativa de informação nos mais diversos formatos. Eles possibilitaram a publicação de conteúdos por qualquer pessoa [...]

Essa e outras características (simplicidade, baixo custo, possibilidade de alcance) fazem com que o uso dessas ferramentas se torne crucial nos dias de hoje, tendo em vista o crescente significado adquirido por essas mídias na sociedade ea recente aprovação da Lei nº 12.965, conhecida como Marco Civil da Internet, que dispõe sobre o uso da Internet no Brasil e que defende, dentre outros pontos, que o acesso à Internet é essencial para o exercício pleno da cidadania. O Marco Civil também estabelece, em seu artigo 24, incisos VI e X, respectivamente, que, no tocante à atuação do poder público, cabe a “publicidade e disseminação de dados e informações públicas, de forma aberta e estruturada” e “prestação de serviços públicos de atendimento ao cidadão de forma integrada, eficiente, simplificada e por múltiplos canais de acesso, inclusive remotos”.

Destarte, vê-se crescer a necessidade e a importância do estabelecimento de padrões de conduta que permitam o bom uso dessas ferramentas, objetivando tanto evitar sanções ao Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (UFC), e/ou aos responsáveis pelas postagens, bem como o aproveitamento do grande potencial existente no uso dessas ferramentas.

2 OBJETIVO

Orientar os responsáveis por perfis institucionais do Sistema de Bibliotecas da UFC nas redes sociais digitais (*Facebook, Twitter, Pinterest*, Blogs, dentre outras) e também os usuários desses perfis.

3 POR QUE UTILIZAR AS REDES SOCIAIS

Recomenda-se que as bibliotecas integrantes do Sistema de Bibliotecas da UFC utilizem as mídias sociais para:

- a. Apresentar e divulgar produtos e serviços oferecidos pela biblioteca;
- b. Estabelecer e manter contatos com instituições, profissionais e outros públicos com os quais a biblioteca possa formar parcerias ou prestar serviços;
- c. Compartilhar conteúdos multimídia relevantes para o avanço e para a divulgação da ciência;
- d. Identificar demandas e obter opiniões para melhoria de ações, produtos e serviços da biblioteca;
- e. Fortalecer a imagem da biblioteca como instituição de excelência no suporte às demandas informacionais da comunidade;
- f. Agregar valor a discussões online e estimular reflexões;
- g. Apoiar ações desenvolvidas pela UFC nos perfis oficiais da instituição na Internet;
- h. Interagir e promover o diálogo com a sociedade e usuários das mídias sociais.

4 DIRETRIZES PARA A BIBLIOTECA

- a. As bibliotecas da UFC têm autonomia na criação de um único perfil institucional em cada uma das redes sociais existentes, desde que observadas as orientações de conduta contidas neste documento;
- b. Os perfis institucionais do Sistema de Bibliotecas da UFC devem ser administrados, necessariamente, por servidores efetivos do Sistema. Entretanto, é permitido que equipes mistas gerenciem o perfil, desde que lideradas por um servidor;¹
- c. É vedada a publicação de opiniões pessoais nos perfis institucionais da biblioteca por parte de seus administradores e editores;
- d. A biblioteca não é responsável pelo teor e conteúdo dos comentários realizados pelos usuários nos perfis administrados pela instituição;
- e. A biblioteca não solicita publicamente informações pessoais aos seus usuários;
- f. As dúvidas, reclamações, comentários e/ou solicitações dos usuários postadas nas mídias sociais administradas pela biblioteca serão respondidas após avaliação, e as respostas devem conter a identificação de quem as realizou;
- g. A biblioteca se reserva ao direito de fazer as modificações necessárias para a melhoria das diretrizes aqui expostas e se compromete a torná-las pública.

4.1 CARACTERÍSTICAS DAS POSTAGENS

- a. O conteúdo publicado pela biblioteca nas mídias sociais (seja ele elaborado pela instituição ou oriundo de outras fontes) deve ter, necessariamente, um caráter institucional, ou seja, as postagens realizadas pela biblioteca devem estar em consonância com os valores éticos defendidos pela instituição e, portanto, absterem-se da emissão de juízos de valor, evitarem comentários discriminatórios e/ou depreciativos e manterem a laicidade e o respeito aos direitos básicos do cidadão;

¹ Diretriz baseada na Norma Complementar nº 15/IN01/DSIC/GSIPR, homologada pela Portaria nº 38, de 11 de junho de 2012, que estabelece parâmetros para o uso seguro das redes sociais na Administração Pública Federal (ver ANEXO A). Disponível em: <http://dsic.planalto.gov.br/documentos/nc_15_redes_sociais.pdf>. Acesso em: 02 jun. 2015.

- b. As postagens realizadas pela biblioteca devem ser de acesso público;
- c. O conteúdo das postagens deve possuir, necessariamente, relação com os interesses da comunidade de usuários atendida pela biblioteca;
- d. A biblioteca só deve compartilhar conteúdo de fontes fidedignas;
- e. As postagens devem observar direitos autorais e outros direitos legais;
- f. Recomenda-se que o perfil da biblioteca em sites de mídias sociais acompanhe os demais perfis institucionais da Universidade, incluindo o de outras bibliotecas do Sistema;
- g. É de fundamental importância que perfis vinculados à biblioteca sejam constantemente atualizados, uma vez que se caracterizam como canais de comunicação com a sociedade;
- h. As postagens devem observar as normas da língua portuguesa e serem facilmente compreendidas pelos usuários.

5 DIRETRIZES PARA OS USUÁRIOS

Os usuários do Sistema de Bibliotecas da UFC e a sociedade de um modo geral devem observar tais questões ao interagirem com a biblioteca por meio das mídias digitais:

- a. É livre a manifestação de opinião acerca dos conteúdos veiculados pela biblioteca;
- b. O usuário é o único responsável pelo teor e conteúdo dos comentários realizados em mídias sociais vinculadas à biblioteca;
- c. Ao deixar um comentário, o usuário concorda com a publicação do mesmo e com o seu eventual uso pela biblioteca em outras mídias;
- d. Comentários de usuários que não estejam relacionados ao tema da publicação e/ou que apresentem teor inadequado (ameaçador, difamatório, obsceno, ofensivo e/ou ilegal) serão removidos sem aviso prévio;
- e. Informações de caráter pessoal (formas de contato, documentação, senhas, dentre outros) não devem ser postadas publicamente em perfis administrados pelo Sistema de Bibliotecas;
- f. Apesar de caracterizar-se como canal oficial de comunicação, os perfis da biblioteca nas mídias sociais não substituem canais destinados a demandas específicas, tais como solicitação de ficha catalográfica e reserva de espaços da biblioteca;
- g. Além de perfis em mídias sociais, a Biblioteca Universitária da UFC conta com um canal oficial de atendimento individual, o e-mail: atendimentobu@ufc.br.

6 DISPOSIÇÕES FINAIS

Sempre que necessário, novas diretrizes serão inseridas neste documento pela Biblioteca Universitária a fim de melhorar a comunicação no ambiente digital.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Tradução: Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm>. Acesso em: 15 maio 2015.

_____. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 24 abr. 2014. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm>. Acesso em: 22 abr. 2015.

_____. Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República.

Departamento de Segurança da Informação e Comunicações. **Diretrizes para uso seguro das redes sociais na Administração Pública Federal**. Norma Complementar emitida em: 11 jun. 2012. Disponível em:

<http://dsic.planalto.gov.br/documentos/nc_15_redes_sociais.pdf>. Acesso em: 02 jun. 2015.

_____. Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República. **Manual de orientação para atuação em redes sociais**. [Brasília, DF], maio 2013. Disponível em: <<http://www.gespublica.gov.br/biblioteca/pasta.2013-03-28.9924370611/Manual%20de%20Orientacao%20para%20Atuacao%20em%20Redes%20Sociais.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2015.

CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO. **Guia básico para utilização de Redes Sociais**. dez. 2012. Disponível em:

<http://www.cfa.org.br/servicos/publicacoes/guia_redes_sociais_final.pdf>. Acesso em: 14 maio 2015.

KOTLER, Philip; KARTAJAYA, Hermawan; SETIAWAN, Iwan. **Marketing 3.0**: as forças que estão definindo o novo marketing centrado no ser humano. Tradução: Ana Beatriz Rodrigues. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

APÊNDICES

APÊNDICE A –Relação dos perfis oficiais do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará nas mídias sociais

BIBLIOTECA	REDE SOCIAL	NOME ADOTADO
Biblioteca Universitária	Facebook	Biblioteca Universitária da UFC
Biblioteca de Medicina de Sobral (BMS)	Facebook	Biblioteca do Curso de Medicina – UFC Sobral
Biblioteca de Ciências e Tecnologia (BCT)	Facebook	Biblioteca de Ciências e Tecnologia da UFCE
	Twitter	BCT UFC – @bctufc
	Facebook (Perfil)	Bibliotecário Bct
Biblioteca de Pós-Graduação em Economia (BPGE)	Facebook (Perfil)	Biblioteca Caen
Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade (BFEAAC)	Facebook	Biblioteca da FEAAC / UFC
	Blog	Biblioteca da FEAAC / UFC
Biblioteca de Pós-Graduação em Engenharia (BPGE)	Facebook	BPGE – Biblioteca de Pós-Graduação em Engenharia
Biblioteca do Campus de Quixadá (BCQ)	Facebook	BCQ - Biblioteca do Campus de Quixadá / UFC
	Twitter	BCQ UFC - @bcqufc
	Blog	BCQ - Biblioteca do Campus de Quixadá / UFC
Biblioteca do Campus de Russas (BCR)	Facebook	Biblioteca do Campus de Russas – BCR/UFC

ANEXOS

ANEXO A – Norma Complementar nº 15/IN01/DSIC/GSIPR, homologada pela Portaria nº 38, de 11 de junho de 2012, que estabelece parâmetros para o uso seguro das redes sociais na Administração Pública Federal

NORMA COMPLEMENTAR Nº 15/IN01/DSIC/GSIPR

1 OBJETIVO

Estabelecer diretrizes de Segurança da Informação e Comunicações para o uso das redes sociais, nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta.

2 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

2.1 O fenômeno das redes sociais é uma realidade mundial. No Brasil, o seu uso vem crescendo exponencialmente, inclusive nos órgãos e entidades da APF, como uma ferramenta para aproximarem-se ainda mais do cidadão brasileiro e prestar atendimento e serviços públicos de forma mais ágil e transparente, em consonância com os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

2.2 Essa nova realidade de interação e comunicação entre as pessoas, empresas, órgãos e entidades públicas e privadas, quando não utilizada com critérios bem definidos pode trazer riscos à Segurança da Informação e Comunicações (SIC), comprometendo a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade dos ativos de informação da APF.

2.3 Assim, urge a necessidade de o Estado brasileiro construir parâmetros de segurança que orientem a conduta dos órgãos e entidades da APF no uso das redes sociais, respeitada a legislação vigente e a respectiva Políticas de Segurança da Informação e Comunicações (POSIC) de cada órgão e entidade.

3 FUNDAMENTO LEGAL DA NORMA COMPLEMENTAR

Conforme disposto no inciso II do art. 3º da Instrução Normativa nº 01, de 13 de junho de 2008, do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República (GSIPR), compete ao Departamento de Segurança da Informação e Comunicações (DSIC), estabelecer normas definindo os requisitos metodológicos para implementação da Gestão de Segurança da Informação e Comunicações pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal.

4 CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos desta Norma Complementar, aplicam-se os seguintes termos e definições:

4.1 Administrador de Perfil Institucional: agentes públicos que detenham autorização do responsável pela área interessada para administrar perfis institucionais de um órgão ou entidade da APF nas redes sociais.

4.2 Agente Responsável: servidor público ocupante de cargo efetivo ou militar de carreira de órgão ou entidade da Administração Pública Federal, direta ou indireta, incumbido da gestão do uso seguro das redes sociais.

4.3 Ativos de informação: os meios de armazenamento, transmissão e processamento, os sistemas de informação, bem como os locais onde se encontram esses meios e as pessoas que a eles têm acesso.

4.4 Autenticidade: propriedade de que a informação foi produzida, expedida, modificada ou destruída por uma determinada pessoa física, ou por um determinado sistema, órgão ou entidade.

4.5 Comitê de Segurança da Informação e Comunicações: grupo de pessoas com a responsabilidade de assessorar a implementação das ações de segurança da informação e comunicações no âmbito do órgão ou entidade da APF.

4.6 Confidencialidade: propriedade de que a informação não esteja disponível ou revelada a pessoa física, sistema, órgão ou entidade não autorizado e credenciado.

4.7 Disponibilidade: propriedade de que a informação esteja acessível e utilizável sob demanda por uma pessoa física ou determinado sistema, órgão ou entidade.

4.8 Gestor de Segurança da Informação e Comunicações: responsável pelas ações de segurança da informação e comunicações no âmbito do órgão ou entidade da APF.

4.9 **Integridade:** propriedade de que a informação não foi modificada ou destruída de maneira não autorizada ou acidental.

4.10 **Perfil institucional:** cadastro de órgão ou entidade da APF como usuário em redes sociais, alinhado ao planejamento estratégico e à Política de Segurança da Informação e Comunicações (POSIC) da instituição, com observância de sua correlata atribuição e competência.

4.11 **Política de Segurança da Informação e Comunicações (POSIC):** documento aprovado pela autoridade responsável do órgão ou entidade da APF, com o objetivo de fornecer diretrizes, critérios e suporte administrativo à implementação da segurança da informação e comunicações.

4.12 **Redes sociais:** estruturas sociais digitais compostas por pessoas ou organizações conectadas por um ou vários tipos de relações, que partilham valores e objetivos comuns.

4.13 **Segurança da Informação e Comunicações:** ações que objetivam viabilizar e assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações.

4.14 **Termo de Responsabilidade:** termo assinado pelo usuário concordando em contribuir com a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações que acessar, bem como assumir responsabilidades decorrentes de tal acesso.

4.15 **Usuários:** servidores, terceirizados, colaboradores, consultores, auditores e estagiários que detenham autorização do responsável pela área interessada para acesso aos ativos de informação de um órgão ou entidade da APF, formalizada por meio da assinatura do Termo de Responsabilidade.

4.16 **Vulnerabilidade:** conjunto de fatores internos ou causa potencial de um incidente indesejado, que podem resultar em risco para um sistema ou organização, os quais podem ser evitados por uma ação interna de segurança da informação.

5 PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

5.1 A presente Norma Complementar (NC) tem como foco o uso institucional das redes sociais nos aspectos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações. O órgão ou entidade da APF pode, a seu critério, expandir a abrangência de sua Norma Interna de Uso Seguro das Redes Sociais para ações

que vão além da SIC, como porexemplo, estratégia de comunicação social e processo de gestão de conteúdo, dentre outras.

5.2 A normatização interna de uso seguro das redes sociais deve estar alinhada tanto à Política de Segurança da Informação e Comunicações (POSIC) quanto aos objetivos estratégicos do órgão ou entidade. Também deve estabelecer diretrizes, critérios, limitações e responsabilidades na gestão do uso seguro das redes sociais, por usuários que tenham permissão para administrar perfis institucionais ou que possuam credencial de acesso para qualquer rede social, a partir da infraestrutura das redes de computadores da APF.

5.3 A Norma Interna do órgão ou entidade da APF também deve considerar os requisitos legais de segurança da informação e comunicações em vigor, especialmente as Normas Complementares NC 04/IN01/DSIC/GSIPR, que trata sobre a Gestão de Riscos de Segurança da Informação e Comunicações; NC 06/IN01/DSIC/GSIPR, sobre a Gestão de Continuidade de Negócios em Segurança da Informação e Comunicações; NC 07/IN01/DSIC/GSIPR sobre Controles de Acesso Relativos à SIC e NC 08/IN01/DSIC/GSIPR, que estabelece Diretrizes para Gerenciamento de Incidentes em Redes Computacionais nos órgãos e entidades da APF no que couber, bem como novas Normas Complementares do GSI referentes à SIC para a Administração Pública Federal.

5.4 Perfis institucionais mantidos nas redes sociais devem, preferencialmente, ser administrados e gerenciados por equipes integradas exclusivamente por servidores ou empregados públicos federais ocupantes de cargo efetivo ou militar de carreira, de órgão ou entidade da APF. Quando não for possível, a equipe pode ser mista, desde que sob a coordenação e responsabilidade de um servidor ou empregado público.

5.5 É vedada a terceirização completa da administração e da gestão de perfis de órgãos e entidades da APF nas redes sociais, assim entendida a terceirização que viole o disposto no item anterior.

5.6 O órgão ou entidade da APF deve nomear um servidor público, ocupante de cargo efetivo ou militar de carreira, para a função de Agente Responsável pela gestão do uso seguro de cada perfil institucional nas redes sociais, com o seguinte perfil profissional: capacidade de estabelecer bons relacionamentos interpessoais, de interagir e dialogar com as demais áreas presentes nas redes sociais, proativo e,

principalmente, que conheça e entenda o negócio do órgão ou entidade da APF a que esteja vinculado.

6 RESPONSABILIDADES

6.1 Cabe à Alta Administração aprovar as diretrizes estratégicas alinhadas à SIC, que norteiam o uso seguro das redes sociais do órgão ou entidade da APF de sua responsabilidade;

6.2 Cabe ao Comitê de Segurança da Informação e Comunicações, de cada órgão ou entidade analisar a Norma Interna de Uso Seguro das Redes Sociais e submeter à aprovação da Alta Administração.

6.3 Cabe ao Gestor de Segurança da Informação e Comunicações:

6.3.1 Propor diretrizes estratégicas de Segurança da Informação e Comunicações (SIC) para a gestão do uso seguro das redes sociais.

6.3.2 Fomentar o fortalecimento da cultura de Segurança da Informação e Comunicações do órgão ou entidade da Administração Pública Federal de sua responsabilidade, no que diz respeito ao uso seguro das redes sociais;

6.4 Cabe ao Agente Responsável:

6.4.1 Gerir, acompanhar e analisar, de forma contínua, o uso seguro das redes sociais pelo órgão ou entidade da APF;

6.4.2 Verificar se a Norma Interna de Uso Seguro das Redes Sociais está sendo seguida pelo órgão ou entidade;

6.4.3 Atuar como parceiro institucional no fortalecimento da cultura de SIC no uso seguro das redes sociais em seu órgão ou entidade, bem como no planejamento e apoio às ações de segurança da informação e comunicações cabíveis nesse contexto.

7 – VIGÊNCIA

Esta Norma Complementar entra em vigor na data de sua publicação.