



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA
ESTADO DE SÃO PAULO**

PORTARIA Nº 21, DE 18 DE ABRIL DE 2024

Dispõe sobre a política de uso e convivência para os perfis do CRMV-SP em mídias sociais e dá outras providências

O PRESIDENTE DO CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE SÃO PAULO, no uso das atribuições que lhe confere a Lei nº 5.517, de 23 de outubro de 1968, e demais disposições em vigor, cumuladas com o artigo 11 da Resolução CFMV nº 591, de 26 de junho de 1992;

Considerando a publicação do Manual de Comunicação do Sistema CFMV/CRMVs;

Considerando que as mídias sociais, assim como os demais canais digitais, introduziram mudanças substanciais e permanentes na forma como as organizações, comunidades e indivíduos se comunicam;

Considerando que produção de conteúdo passou a ser descentralizada e as mídias sociais deixaram de ser apenas um meio de comunicação, e passaram a ser um meio de interação entre pessoas que criam, compartilham, trocam, opinam e comentam sobre as informações, sendo elas especializadas em comunicação ou não;

Considerando que o CRMV-SP está presente em diferentes mídias sociais, demonstrando que está disposto a se relacionar e consolidar sua imagem nesses importantes canais;

Considerando, portanto, a necessidade de regulamentar o uso e convivência nos canais oficiais do Regional nas mídias sociais para que a relação com os usuários das plataformas seja respeitosa e atinja seu objetivo principal;

Considerando a deliberação da 4ª Sessão Plenária Extraordinária do CRMV-SP, de 06 de outubro de 2023;

RESOLVE:

Art. 1º Implantar a Política de Uso e Convivência para os Perfis do Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Saulo (CRMV-SP) em Mídias Digitais, definindo diretrizes e normas de publicação, de moderação e de interação nas plataformas digitais oficiais da autarquia.

Art. 2º Para fins desta portaria, consideram-se:

I – mídia social digital ou rede social: plataforma, ferramenta, tecnologia ou serviço baseado na internet, fornecido, normatizado e controlado por terceiros, que permite a produção, o compartilhamento e a discussão de informações para uma ampla audiência de pessoas e organizações, conectadas por vários tipos de relações, com potencial para colaboração, interação e engajamento;

II – Perfil oficial ou conta institucional: cadastro do CRMV-SP como usuário em mídias sociais digitais para o alcance de objetivos estratégicos e de públicos específicos de interesse da autarquia. Considera-se que os perfis oficiais nas redes sociais são canais de aproximação do Conselho junto



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA
ESTADO DE SÃO PAULO

sociedade e que incentivam a participação da população junto às discussões relacionadas à Medicina Veterinária e à Zootecnia, e direcionar os cidadãos aos canais de domínio próprio;

III – canal de domínio próprio: plataforma, ferramenta, tecnologia ou serviço presencial ou remoto, fornecido, normatizado e controlado pelo Conselho, que visa à aproximação da sociedade com o Regional, por mecanismos de relacionamento, participação ou interação;

IV – publicação: inserção nas redes sociais digitais de textos, imagens, vídeos, arquivos de áudio ou links;

V – reação: ato de comentar, compartilhar, responder, salvar, avaliar ou seguir contas, publicações ou comentários nas mídias sociais digitais;

VI – monitoramento: coleta, classificação, categorização e análise de comportamentos on-line para identificar e analisar características, reações e sentimentos dos públicos de interesse e produzir relatórios que balizem as decisões dos gestores.

Art. 3º O gerenciamento dos perfis oficiais do CRMV-SP no Facebook, Instagram, Twitter, Youtube e LinkedIn do CRMV-SP, e em outras mídias em que vierem a ser criados, fica a cargo da Coordenadoria de Comunicação da autarquia, a qual deverá indicar quais empregados terão permissão para administrar ou executar atividades nos perfis institucionais, assim como definir periodicidades de postagens e interação com o público, em alinhamento com o Planejamento Estratégico do Regional.

Art. 4º São princípios fundamentais na presença do CRMV-SP nas mídias sociais digitais:

- I - dignidade da pessoa humana;
- II - legalidade;
- III - impessoalidade;
- IV - interesse público;
- V - transparência;
- VI - democracia;
- VII - pluralismo;
- VIII - isenção;
- IX - apartidarismo;
- X - acessibilidade;
- XI - interação com o cidadão.

Art. 5º As mídias sociais digitais do CRMV-SP devem estar alinhadas à sua missão, que é fiscalizar, orientar, supervisionar e disciplinar a Medicina Veterinária e a Zootecnia, assim como todas as atividades relativas, e serão destinadas, prioritariamente, para:

- I – fortalecer a imagem institucional;
- II – aproximar o CRMV-SP da sociedade e públicos de interesse específicos;
- III – difundir o trabalho realizado pelo órgão e seus gestores no exercício de sua função junto à autarquia;
- IV – explicar o funcionamento da instituição;
- V – divulgar serviços, projetos e ações de interesse público relacionados à atividade-fim do Regional;
- VI – orientar médicos-veterinários, zootecnistas e empresas sobre seus direitos e deveres;
- VII – resguardar e defender os direitos e interesses dos profissionais e da sociedade;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA
ESTADO DE SÃO PAULO**

VII – informar a sociedade sobre o papel do médico-veterinário e do zootecnista, bem como o exercício profissional regular, boas práticas e saúde única (humana, animal e ambiental).

Art. 6º Os perfis oficiais do CRMV-SP nas mídias digitais são espaços democráticos e livres para que o usuário-cidadão possa manifestar suas opiniões, críticas, reclamações, elogios e sugestões, sendo permitida a livre manifestação do pensamento, mas vedado o anonimato.

Art. 7º Para promover uma convivência harmoniosa, facilitar o uso, permitir o acesso a um conteúdo de qualidade, algumas regras de boa conduta devem ser seguidas por todos os usuários-cidadãos, a fim de garantir um espaço cortês e respeitoso de interação:

I – As publicações e interações devem ser realizadas de forma respeitosa, lembrando que todos têm o direito de emitir sua própria opinião e ponto de vista;

II – A participação nas discussões deve ser feita de maneira cordial de forma a manter um debate enriquecedor para todos;

III – É vedada a publicação de conteúdos repetitivos ou fora do contexto, ou com distorção dos assuntos tratados. Os comentários devem estar relacionados ao tema apresentado ou ao objeto da discussão, sendo as críticas construtivas;

IV – Mensagens, comentários ou notas escritas exclusivamente com letras maiúsculas devem ser evitados, pois esse formato pode ser percebido pelos demais usuários como agressivo;

VII – É vedada a publicação nos comentários públicos de informações confidenciais ou pessoais, como endereços, nomes de familiares, números de telefones, de documentos de identificação, de cadastros em programas sociais, de valores recebidos ou qualquer outro dado que possa gerar alguma exposição desnecessária ou situação de risco, para o usuário-cidadão ou para terceiros;

VIII – A veracidade dos fatos deve ser verificada pelos administradores dos perfis oficiais e pelos usuários-cidadãos antes de qualquer divulgação, para evitar a disseminação de mentiras ou conteúdos inverídicos, especialmente os que contenham temas que afetem a reputação de terceiros;

IX – Não serão aceitos comentários que exponham a imagem de pacientes ou procedimentos médico-veterinários;

X – É vedada linguagem vulgar, de baixo calão, depreciativa ou que contenha tom inflamatório, com insultos ou incitação ao ódio e à violência, ou que ofendam ou difamem o CRMV-SP, seguidores, servidores ou membros da autarquia. O diálogo deve ser respeitoso e a discussão elevada e proveitosa;

XI – Não serão aceitos comentários que contenham ofensas; linguagem grosseira; obscena ou pornográfica; discursos de ódio ou conteúdo discriminatório de qualquer natureza (origem, cor, sexo, orientação sexual, deficiência, classe, idade, entre outras); calúnia, difamação ou injúria; que estimule a prática de violência; material protegido por direitos autorais ou sem autorização do autor; ou qualquer conteúdo inapropriado que viole os padrões das mídias sociais digitais ou da legislação brasileira;

XII – Os comentários anônimos e que não tenham relação com o conteúdo da publicação também não serão aceitos, assim como os que veiculem materiais propagandísticos, publicitários ou comerciais de qualquer natureza, incluídas propagandas eleitorais e de vendas; que contenham *links* suspeitos ou direcionem para qualquer tipo de *malware*.

Art. 8º Nos termos do art. 7º, as mensagens que forem consideradas inapropriadas, ofensivas e que desrespeitem as regras desta política poderão ser removidas e, em caso de reincidência, o perfil de quem os postar poderá ser bloqueado imediatamente, independentemente de justificativa, consulta ou



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA
ESTADO DE SÃO PAULO

aviso prévio, e, conforme o conteúdo, as mensagens poderão ser encaminhadas à autoridade responsável.

Parágrafo único. Os comentários publicados por usuário-cidadão neste espaço são de exclusiva responsabilidade de seus autores; mesmo que mantidos na publicação, não representam a opinião do CRMV-SP e o Regional não se compromete a manter qualquer tipo de *backup* do conteúdo publicado.

Art. 9º Qualquer perfil identificado como falso será reportado às empresas de plataformas digitais e será banido dos perfis oficiais do CRMV-SP.

Parágrafo único. A utilização de perfis falsos viola as políticas de uso das mídias sociais e, desse modo, contraria as regras de participação das próprias plataformas digitais.

Art. 10. O CRMV-SP respeita a privacidade de todos e o sigilo pertinente a seus processos, como tal, mensagens contendo informações pessoais e de terceiros não serão admitidas, tais como números de telefone, endereços de e-mail e excessos de conversas pessoais.

Parágrafo único. Para denúncias ou interações relacionadas a procedimentos e processos administrativos ou éticos pessoais, o usuário-cidadão, profissional ou empresa registrada, deve contatar o Regional pelos canais de atendimento da sede ou das Unidades Regionais de Fiscalização e Atendimento (Urfas) ou fazer uso dos serviços digitais disponibilizados na plataforma do CRMV-SP. Também é possível contatar o Regional por meio de mensagem privada (Direct ou Messenger).

Art. 11. Opiniões e posicionamentos pessoais, especialmente os de natureza política, que não reflitam as posições oficiais do Sistema CFMV/CRMVs, não devem ser compartilhados nas redes sociais do CRMV-SP.

Art. 12. Os empregados do CRMV-SP não estão autorizados a representá-lo nem a emitir opinião nas redes sociais em nome da autarquia, a menos que previamente autorizados pelo presidente do Regional, com a ciência da Coordenadoria de Comunicação para o acompanhamento necessário.

Art. 13. A produção de conteúdo para as mídias sociais, quando necessário suporte técnico, deverá ser revisada, alinhada e respaldada por profissional de Medicina Veterinária e/ou Zootecnia ligado, preferencialmente, ao CRMV-SP.

Art. 14. As imagens (vídeos/fotos/vetores) e as músicas utilizadas nas redes sociais do CRMV-SP deverão ser próprias, selecionadas de bancos de imagens gratuitos, daqueles com os quais a entidade possua contrato, ou cedidas por instituições, respeitando-se créditos e licenças autorais.

Art. 15. É permitido ao usuário-cidadão reproduzir legenda e/ou conteúdos publicados pelo Regional em suas mídias digitais desde que seja incluído o devido crédito (citar a fonte e/ou marcar o Conselho na respectiva rede). A arte não poderá ser alterada (distorções, mudanças de cores, etc.) e nela não podem ser inseridas logomarcas, exceto com a devida autorização e respeitado o manual de uso da marca, sob risco de infração da Lei de Direitos Autorais (Lei nº 9.610/1998).



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA
ESTADO DE SÃO PAULO**

Art. 16. As manifestações publicadas, em comentários públicos ou mensagens privadas, serão avaliadas pela Coordenadoria de Comunicação e, a depender da demanda, receberão tratativas da seguinte forma:

I – Manifestação positiva: publicar mensagem de agradecimento e reforçar o compromisso com a missão do conselho.

II – Manifestação neutra (dúvidas ou sugestões) e/ou negativas: publicar mensagem padrão recomendando o usuário-cidadão que encaminhe sua demanda específica aos canais para obtenção do serviço ou ao setor responsável, inclusive à Ouvidoria do CRMV-SP, quando pertinente.

III – Dependendo da manifestação publicada, o caso poderá ser encaminhado para avaliação de superior direto ou da Diretoria Executiva, para ponderação do posicionamento institucional e elaboração de resposta para divulgação na respectiva publicação nas mídias sociais e, eventualmente, em canal de domínio próprio.

IV – Eventuais tratativas e respostas às manifestações que se fizerem necessárias respeitarão o horário de atendimento da sede do CRMV-SP, sendo realizadas de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, por ordem cronológica, exceto em casos de grande repercussão.

V – Devido à alta demanda ou a necessidade de verificação de detalhes sobre casos específicos com os setores responsáveis e/ou de posicionamento institucional, o retorno às manifestações poderão ser dadas em até 48 horas úteis, devendo ocorrer o mais breve possível.

Art. 17. Caso ocorram outras questões, não mencionadas na presente política de uso e convivência, fica a cargo da administração dos perfis do CRMV-SP esclarecer possíveis dúvidas e solucionar casos excepcionais.

Art. 18. A política de uso e convivência de que trata a presente portaria deverá ser revisada periodicamente.

Art. 19. Esta portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

São Paulo, 18 de abril de 2024.

**ODEMILSON DONIZETE MOSSERO
CRMV-SP nº 2889
Presidente**