



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

PORTARIA IFSUL N.º 86, de 17 de outubro de 2022

Dispõe sobre o uso do WhatsApp Business como ferramenta institucional para prestar atendimento ao público no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense (IFSul).

O REITOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA SUL-RIO-GRANDENSE, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, resolve:

Art. 1º Autorizar e regulamentar o uso do WhatsApp Business como ferramenta de atendimento ao público, no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense (IFSul).

§ 1º O uso do aplicativo WhatsApp Business institucional tem como objetivo prestar atendimento e encaminhamentos iniciais à comunidade acadêmica e à comunidade externa, direcionados ao número geral de atendimento do IFSul e de seus câmpus.

§ 2º Todos os canais de atendimento oficiais estão disponibilizados nos portais da instituição.

Art. 2º O atendimento por meio do aplicativo WhatsApp Business institucional deverá ser utilizado unicamente para prestação de informações a respeito dos canais oficiais conforme segue:

I - em casos de denúncias, solicitação de acesso à informação ou outras manifestações, será enviado link de acesso ao portal Fala.br;

II - em caso de dúvidas ou informações, será indicado o e-mail ou telefone institucional da unidade administrativa responsável;

III - em caso de requerimentos ou protocolo de documentos por pessoas externas à instituição, será direcionado o canal específico para protocolo digital de documentos ou orientado o meio para protocolo de documentos físicos.

§ 1º Os atendimentos representarão atendimento institucional à/ao usuária/o do serviço público e deverão observar o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, conforme o Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, a Lei de Acesso à Informação e a Lei Geral de Proteção de Dados.

§ 2º Os atendimentos realizados por meio do aplicativo WhatsApp Business institucional serão destinados, exclusivamente, para assuntos que envolvam a prestação de informações de baixa complexidade e fácil compreensão.

§ 3º Atendimentos que demandem articulação entre setores para apresentação de resposta ou que necessitem de análise técnica deverão ser encaminhados para atendimento por e-mail ou outra forma institucionalmente reconhecida.

§ 4º A pessoa que realizar o atendimento via aplicativo WhatsApp Business institucional deverá orientar a/o cidadã/ão que a abertura de processos e registro de demandas permanecem inalterados quanto à tramitação e fluxos oficiais e que o envio de mensagens não configura cadastro ou registro de processos.

§ 5º Não será admitido o envio e recebimento de denúncias e manifestações de competência da ouvidoria nesse canal.

§ 6º Nos casos em que a manifestação do cidadão configurar sugestões, elogios, reclamações, denúncias e pedidos de acesso à informação, a pessoa responsável pelo atendimento deverá orientar que a ouvidoria permanece sendo o canal oficial de comunicação entre o cidadão e a administração pública, sendo que as referidas manifestações devem ser registradas na plataforma Fala.BR.

§ 7º A responsabilidade pelo atendimento por meio do WhatsApp Business vinculado aos números gerais de atendimento do IFSul e dos câmpus é da unidade administrativa responsável pelas atividades de chefia de gabinete nos câmpus e na reitoria.

Parágrafo único. A responsabilidade prevista no **caput** poderá ser atribuída de forma alternativa à/ao fiscal do contrato vinculado às atividades de atendimento, recepção ou telefonia no câmpus ou na reitoria, conforme a organização da unidade.

Art. 3º As unidades administrativas que identificarem a necessidade de utilização do WhatsApp Business nos respectivos telefones institucionais deverão solicitar autorização de uso da ferramenta.

§ 1º Os câmpus e a reitoria indicarão responsável pela autorização e registro do uso do aplicativo WhatsApp Business, na respectiva unidade.

§ 2º A chefia de cada unidade administrativa deverá solicitar à/ao responsável previsto no § 1º autorização para uso WhatsApp Business no respectivo telefone institucional, e caso autorizada, deverá assinar Termo de Responsabilidade e Ciência, conforme modelo em anexo.

§ 3º As contas ativadas terão caráter comercial e funcionarão conforme horário de atendimento definido pela unidade e divulgado no perfil da conta do aplicativo WhatsApp Business.

§ 4º As contas ativadas deverão estar associadas aos números de telefone institucional da unidade administrativa correspondente ao atendimento, podendo ser do tipo fixo ou móvel.

Art. 4º Deverão ser disponibilizados na página da internet que identifica os contatos do IFSul e nas páginas da internet que identificam os contatos dos câmpus a informação sobre o número geral de atendimento em cada uma das unidades.

Parágrafo único. As contas ativadas para as demais unidades administrativas deverão ser identificadas com o logotipo do WhatsApp ao lado do número, nas páginas da internet que trazem as informações de contato da unidade.

Art. 5º As contas ativadas no WhatsApp Business institucional, vinculadas ao número geral de atendimento da unidade, deverão apresentar como imagem de perfil a marca oficial do câmpus ou IFSul em formato vertical.

§ 1º As marcas oficiais são disponibilizadas pela Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) do IFSul.

§ 2º As contas vinculadas aos números institucionais das diferentes unidades administrativas deverão apresentar como imagem de perfil a sua devida identificação, dentro dos padrões de aplicação da marca.

§ 3º A elaboração de identidade visual para a imagem de perfil das contas de que trata o § 2º deverá ser solicitada à CCS, que terá como referência o Manual de Aplicação da Marca.

Art. 6º As contas deverão configurar uma mensagem de saudação padrão contendo:

I - saudação;

II - indicação da unidade administrativa ao qual o número pertence;

III - horário de atendimento pelo WhatsApp;

IV - e-mail alternativo para contato; e

V - tempo médio de resposta.

Parágrafo único. O tempo médio de resposta preferencialmente não deve ultrapassar um dia útil.

Art. 7º Os atendimentos deverão ser formalmente concluídos após a confirmação de que todas as dúvidas foram esclarecidas ou informações prestadas, preferencialmente com a seguinte mensagem: "O IFSul agradece o seu contato e permanece à disposição".

Art. 8º Quando houver necessidade de encaminhar a demanda para outra unidade administrativa deverá ser informado à/ao cidadã/ão, de maneira explícita, os contatos da unidade administrativa correspondente à demanda.

§ 1º Não poderão ser compartilhados contatos pessoais das/os servidoras/es por meio de mensagens.

§ 2º A pessoa que prestar o atendimento deverá explicitar que, de posse dos contatos corretos, a/o cidadã/ão será responsável por realizar o novo contato.

Art. 9º Não poderão ser enviados à/ao cidadã/ão por meio do WhatsApp Business institucional:

I - documentos institucionais;

II - fotos;

III - vídeos;

IV - imagens;

V - áudios; ou

VI - outras mídias.

Parágrafo único. Excetuam-se da proibição prevista neste artigo:

I - documentos e mídias publicados nos sites com domínio ifsul.edu.br; ou

II - em caso de atendimento específico a pessoas com deficiência.

Art. 10. O descumprimento das previsões estabelecidas nesta portaria poderá acarretar sanções nos termos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990 e do Decreto nº 1.171/1994.

Art. 11. Os casos omissos serão avaliados pelo Reitor.

Art. 12. Esta Portaria entra em vigor em 1º de novembro de 2022.

Veridiana Krolow Bosenbecker
Vice-reitora
Reitora em exercício

Termo de Responsabilidade e Ciência para uso do WhatsApp Business nos telefones institucionais do IFSul

Eu, _____, SIAPE n.º _____, ocupante do cargo de _____, chefia da unidade administrativa _____, em razão da pretensão de uso do WhatsApp Business vinculado ao telefone institucional de número _____ no exercício das minhas funções no Instituto Federal Sul-rio-grandense (IFSul), firmo o presente TERMO DE RESPONSABILIDADE E CIÊNCIA, mediante as estipulações consignadas neste instrumento:

1. O/A servidor/a declara expressamente:

a. Conhecer e assumir inteira responsabilidade pelo cumprimento das obrigações estabelecidas na Portaria IFSul nº 86, de 17 de outubro de 2022, que dispõe sobre o uso do WhatsApp Business como ferramenta institucional para prestar atendimento ao público no âmbito do IFSul.

b. Conhecer e assumir inteira responsabilidade pelo cumprimento das obrigações estabelecidas na Resolução CONSUP/IFSul nº 137, de 18 de maio de 2022, que institui a Política de Segurança da Informação do IFSul.

2. O/A servidor/a declara ter conhecimento de que:

a. A utilização do WhatsApp Business em dispositivo pessoal particular implicará em responsabilidade exclusiva do/a servidor/a quanto aos custos com aquisição e manutenção de equipamento e da conexão com a Internet, não havendo assunção de qualquer responsabilidade por parte do IFSul, inclusive de defeitos e danos causados durante o uso do aplicativo.

b. A utilização do WhatsApp Business deve ser restrita à execução de atividades inerentes e previstas para o desempenho de suas funções, dentro do padrão de conduta ética estabelecido pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e às demais leis em vigor, respeitando os requisitos de sigilo profissional.

c. Em caso de disponibilização de aparelho celular institucional pelo IFSul, o mesmo será destinado exclusivamente para a comunicação institucional, sendo vedado o uso para fins diversos.

d. As trocas de mensagens eletrônicas institucionais somente devem ser realizadas para fins laborais, mantendo vocabulário formal e condizente com a reputação esperada, evitando subjetividades e intimidades em seus conteúdos.

e. O/A servidor/a será integralmente responsável pelos conteúdos armazenados em seus dispositivos pessoais e pelos atos através deles praticados, sem ressalvas ou exceções.

f. O descumprimento do disposto neste termo acarretará suspensão imediata do uso do WhatsApp Business e avaliação da conduta disciplinar, sem prejuízo de eventuais medidas legais cabíveis.

O presente Termo de Responsabilidade e Ciência deverá ser criado como documento eletrônico do SUAP e assinado eletronicamente no sistema.

Local: _____, Data: _____

Nome do/a servidor/a
Assinado eletronicamente

Documento assinado eletronicamente por:

- **Veridiana Krolow Bosenbecker, ASSESSOR - CD0003 - IFSRIOGRAN**, em 17/10/2022 09:40:39.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 17/10/2022. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifsul.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 187923

Código de Autenticação: 555380ca7b

