

NORMAS DE PARTICIPAÇÃO E GESTÃO DE COMENTÁRIOS NAS REDES SOCIAIS DO MUNICÍPIO DE SANTA MARTA DE PENAGUIÃO

PREÂMBULO

Considerando que a comunicação entre as autarquias e as populações é parte fundamental da atividade autárquica, permitindo garantir aos cidadãos o direito de se informar e de serem informados, previsto no artigo 37º da Constituição da República Portuguesa;

Considerando os princípios aplicáveis à administração eletrónica, previstos no artigo 14º do Código do Procedimento Administrativo (CPA), que refere que os órgãos e serviços da Administração Pública devem utilizar meios eletrónicos no desempenho da sua atividade, de modo a promover a eficiência e a transparência administrativas e a proximidade com os interessados, e que estes devem garantir a disponibilidade, o acesso, a integridade, a autenticidade, a confidencialidade, a conservação e a segurança da informação;

Considerando que os meios de comunicação ao dispor das entidades públicas evoluíram significativamente nos últimos tempos com o avanço da Internet que se tornou uma ferramenta indispensável na interação entre serviços e utilizadores em todos os setores da atividade administrativa, tendo a mesma adquirido uma nova dimensão com o aparecimento das redes sociais;

Considerando que as redes sociais se assumem como um veículo cada vez mais dinâmico na divulgação das iniciativas e da atividade municipal, possibilitando um maior envolvimento da comunidade que participa e se expressa para a criação da denominada “*opinião pública digital*”;

Considerando que as redes sociais estabelecem com os seus utilizadores termos de utilização universais que, não obstante possibilitarem o diálogo aberto, são limitantes no que diz respeito ao discurso livre de discriminação, ofensa ou obscenidade;

Considerando o exposto, afigura-se como necessária a aplicação de uma política de gestão de comentários nas redes sociais do Município de Santa Marta de Penaguião, garantindo, de forma objetiva e transparente, os termos e as condições de participação e permitindo, em simultâneo, a liberdade de expressão e a divulgação de pensamento;

Considerando que os Municípios devem criar normas regulamentares que entendam necessários para regular diversos aspetos da vida local, conforme o disposto artigo 241º da Constituição da República Portuguesa (CRP) e na alínea k) do nº 1 do artigo 33º do anexo I à Lei nº 75/2013, de 12 de setembro, que criou o Regime Jurídico das Autarquias Locais (RJAL), pretende-se, com as presentes Normas, contribuir para um sistema regulamentar coerente e homogéneo;

São assim estabelecidas as normas de participação e gestão de comentários nas redes sociais do Município de Santa Marta de Penaguião que se rege pelos considerandos supra e pelos artigos seguintes:

Artigo 1º

Disposições gerais

1. A comunicação do Município de Santa Marta de Penaguião nas suas redes sociais é efetuada em canal aberto e dirigida a todos os cidadãos, respeitando os princípios constitucionais e gerais da atividade administrativa, onde se inclui o acesso à informação e a possibilidade do exercício da cidadania.
2. As presentes normas aplicam-se a todas as páginas municipais de redes sociais que tenham espaço de comentário e debate aberto à participação, gerido e moderado de acordo com os termos e condições estabelecidos nos artigos seguintes e publicamente divulgados.
3. Nas páginas municipais de utilização sazonal, como é o caso das dedicadas a eventos, ou nas páginas municipais onde seja inviável a gestão quotidiana do espaço de comentário, é admissível que esta função seja desativada.
4. A gestão de comentários é efetuada pelo trabalhador do Município afeto à área de Comunicação, designado de gestor para efeitos de aplicação das presentes normas, a quem esteja atribuída a cada momento a tarefa de monitorizar e gerir as redes sociais.
5. Independentemente da rede social a que se aplique e da terminologia própria de cada fornecedor de serviço, são considerados nas presentes normas os conceitos de “*publicação*” como o conteúdo - texto, imagem ou vídeo - original publicado pelo Município; “*comentário*” como a resposta diretamente associada a uma publicação; e “*utilizador*” como todo o indivíduo ou entidade que interaja ou possa interagir com publicações municipais.

6. O Município preserva a privacidade dos dados e informações que os utilizadores fornecem sobre o registo e gestão dos serviços prestados nas suas redes sociais.

Artigo 2º

Liberdade de expressão

1. Os comentários são livres e pessoais vinculando apenas o seu autor, pelo que a publicação ou manutenção da publicação de um comentário não representa concordância de opinião por parte do Município de Santa Marta de Penaguião, dos seus órgãos, dos membros eleitos ou dos seus trabalhadores.
2. São permitidos comentários que critiquem a ação dos órgãos e serviços municipais desde que os mesmos respeitem os termos e condições dispostos nas presentes normas.
3. A publicação de comentários em redes sociais não constitui início de procedimento administrativo, ainda que corresponda a iniciativa do interessado, nem substitui a utilização dos meios de contacto com a administração previstos no CPA.

Artigo 3º

Princípios da gestão de comentários

1. O princípio geral aplicável à gestão de comentários é o da não-intervenção.
2. O gestor intervém, através de comentário, sempre que um comentário de um utilizador inclua referências inverídicas, erróneas ou que afetem o bom-nome e reputação do Município, dos seus órgãos e representantes ou dos serviços municipais e seus trabalhadores.
3. O gestor adverte os utilizadores, através de comentário, sempre que sejam aplicáveis as medidas previstas no artigo 7º.
4. Respeitando o princípio da igualdade previsto no CPA, o Município não beneficia nem prejudica qualquer utilizador das redes sociais seja qual for a sua ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual.

5. Respeitando o princípio da colaboração com os particulares previsto no CPA, o Município presta, sempre que possível, os esclarecimentos solicitados e receberá sugestões e informações veiculadas nos comentários.
6. Respeitando o princípio da proporcionalidade previsto no CPA, o Município gere os comentários na medida do necessário e mediante um juízo de ponderação objetivo, permitindo a publicação e troca de opiniões sem interferência, salvo nos casos em que esteja em causa a utilização de conteúdo não permitido, fora de tema, ou que constitua desinformação.

Artigo 4º

Conteúdo não permitido

1. Não é permitido nos comentários em páginas de redes sociais do Município o uso de expressões que:
 - a) Contenham obscenidades;
 - b) Constituam ameaças ou assédio;
 - c) Ofendam pessoas singulares ou coletivas;
 - d) Prejudiquem o crédito ou o bom nome de pessoas singulares ou coletivas;
 - e) Sejam pejorativas, manifestem ou incitam ao ódio e discriminação relativamente a raças e etnias, grupos religiosos, géneros, orientação sexual, estado de deficiência ou atentem contra os direitos humanos.
2. Não é permitido o uso de símbolos ou *emojis* que, pelo seu contexto ou combinação, possam ser interpretados como expressões previstas no ponto 1.
3. Não é permitido o uso de hiperligações ou imagens que contenham ou remetam para conteúdos mencionados no ponto 1.

Artigo 5º

Conteúdo fora de tópico ou publicitário

1. Os comentários dos utilizadores devem ser relacionados com o tema ou publicação efetuada, sendo desaconselhada a prática de comentar assuntos fora do tópico em discussão.
2. Não é permitida a promoção ou propaganda de atividades comerciais, associativas ou políticas.
3. Não é permitida a publicação de conteúdos que violem direitos de autor ou de marcas comerciais.
4. Não é permitida a repetição em comentários de uma mesma palavra, frase, hiperligação ou imagem de forma recorrente em menos de 24 horas ou em publicações sucessivas.

Artigo 6º

Desinformação

Sendo a fronteira entre a opinião e a desinformação algo ténue e considerando que alguma informação enganosa veiculada nas redes sociais se baseia na crença genuína de quem a pública, a prioridade do gestor é, sempre que possível, comentar com correção da informação falsa.

Artigo 7º

Medidas aplicáveis na gestão dos comentários

1. Serão imediatamente eliminados todos os comentários que, por conterem informação falsa ou errónea, possam constituir risco para pessoas ou bens.
2. Os conteúdos a que se refere o artigo 4º podem ser eliminados através de ferramentas de eliminação automática de comentários.
3. Os conteúdos a que se referem os pontos 2 e 3 do artigo 5º são eliminados sem advertência assim que detetados pelo gestor.
4. As restantes situações de incumprimento dos artigos 4º e 5º implicam a colocação de um comentário de advertência por parte do gestor de comentários e a eliminação dos comentários onde se verifiquem infrações.

5. A violação recorrente do disposto nos artigos 4º e 5º, bem como a publicação recorrente dos conteúdos referidos no ponto 1 do presente artigo, implica a advertência de exclusão do utilizador da página.
6. A recorrência após a advertência prevista no ponto anterior implica a exclusão do utilizador pelo período de 1 mês.
7. A recorrência após o disposto no ponto anterior implica a exclusão por um período que é sucessivamente o dobro do período anterior, isto é, 2 meses, 4 meses, 8 meses, e assim sucessivamente.
8. O gestor de comentários mantém um registo de advertências e de pessoas excluídas onde se inclui o nome do utilizador, a data da ocorrência e a transcrição do comentário que deu origem à advertência.

Artigo 8º

Difusão das normas e reclamações

1. As presentes normas são publicitadas no *site* da Câmara Municipal, podendo, a qualquer momento, ser sujeitas a alterações e modificações.
2. Os pedidos de esclarecimento sobre as presentes normas podem ser efetuados através do endereço de correio eletrónico gab.comunicacao@cm-smpenaguiao.pt ou através do número 254 810 130.
3. Qualquer exposição ou reclamação sobre a gestão das redes sociais deverá ser endereçada para o endereço de correio eletrónico gab.comunicacao@cm-smpenaguiao.pt.

Artigo 9º

Entrada em vigor

As presentes normas entram em vigor com a sua publicitação no *site* da Câmara Municipal, que deve acontecer no dia útil seguinte ao da sua aprovação em reunião do Executivo Municipal.