



## Política de moderação: Orientações para a gestão de comunidades em linha

Documento - 27/01/2017

O Gabinete do provedor de Justiça europeu utiliza as redes sociais para comunicar e reforçar a visibilidade do seu trabalho, bem como para melhor ouvir público e promover a sua participação e reação. Temos uma presença oficial nas seguintes plataformas em linha: Twitter, LinkedIn, Google+, YouTube, Instagram e Medium. Estas contas são geridas por membros mandatados da equipa de comunicação do provedor de Justiça europeu.

Congratulamo-nos com a oportunidade de ouvir a opinião e as manifestações de diferentes públicos através de menções, respostas, mensagens diretas e comentários, e esforçamo-nos por fornecer informações de forma atempada e eficiente. A monitorização e a gestão de todas as nossas contas nas redes sociais são feitas, tanto quanto possível, diariamente, mas não num regime permanente de 24 horas por dia. Publicamos respostas que abrangem o mais variado leque possível de questões quando não nos é possível responder a todos os pedidos individualmente.

Reservamo-nos o direito de não responder e/ou suprimir menções, repostas, comentários ou mensagens que:

- caucionem comportamentos violentos ou ilegais e contenham ameaças
- incluam conteúdos abusivos, ofensivos, caluniosos, ilegais, difamatórios, discriminatórios e racistas
- mencionem produtos ou tenham natureza promocional e/ou comercial
- sejam correio eletrónico não solicitado, excessivamente repetitivas ou perturbadoras para a comunidade ou não sejam relevantes para os temas discutidos
- não cumpram os Termos e Condições de Utilização do Twitter, LinkedIn, Google, YouTube, Instagram e Medium
- violem o direito à proteção de dados pessoais
- contenham informações sensíveis, protegidas ou confidenciais.

O facto de possuímos contas em redes sociais não significa que subscrevemos as suas políticas ou os conteúdos partilhados nas mesmas. Utilizamos uma série de *hashtags* (#) novas ou já existentes para aderir a grupos de discussão e poder participar em debates relevantes, mas não nos responsabilizamos por qualquer conteúdo publicado através destas *hashtags* que não tenha sido criado por nós. Encorajamos os nossos seguidores a interagirem entre si e a contribuírem para as discussões em curso de forma respeitosa e construtiva, mas não nos responsabilizamos pelos seus comentários ou comportamentos.

A nossa língua principal para a publicação de conteúdos é o inglês. No entanto,



respondemos às perguntas que nos são colocadas em qualquer das 24 línguas oficiais da UE.

Caso tenha alguma questão ou comentário sobre as presentes orientações, não hesite em contactar-nos: [eo-socialmedia@ombudsman.europa.eu](mailto:eo-socialmedia@ombudsman.europa.eu)