



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
SECRETARIA ESPECIAL DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO  
Rodovia SC 484, Km 02, Fronteira Sul, Chapecó-SC, CEP 89815-899, 49 2049-2650  
seti@uffs.edu.br, www.uffs.edu.br

## **INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 14/SETI/UFFS/2023**

Institui e regulamenta o uso do aplicativo de mensagens WhatsApp Business no âmbito da Universidade Federal da Fronteira Sul.

O SECRETÁRIO ESPECIAL DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO, no uso de suas atribuições legais, e, considerando:

- a. a importância da celeridade das comunicações na UFFS, valendo-se, para esse fim, das novas tecnologias nas formas de comunicação, cada vez mais acessíveis à população, principalmente com o uso da internet;
- b. que os setores da UFFS atendem diariamente demandas acadêmicas e administrativas do público interno e externo à Instituição;
- c. a necessidade de redução de despesas com contratação de serviços pelos órgãos públicos; e
- d. que o uso das ferramentas tecnológicas tem facilitado o trabalho de servidores docentes, servidores técnico-administrativos e discentes,

RESOLVE:

**Art. 1º** INSTITUIR e REGULAMENTAR, no âmbito da Universidade Federal da Fronteira Sul, a utilização do aplicativo de mensagens multiplataforma denominado WhatsApp Business, assim como o recurso WhatsApp Web.

§ 1º Define-se como WhatsApp Business para uso institucional: Aplicativo gratuito que permite a comunicação direta entre usuários utilizado em ramais institucionais.

§ 2º O uso do WhatsApp Business por meio de ramais institucionais é canal oficial e formal de comunicação institucional.

### **DA INSTALAÇÃO E UTILIZAÇÃO DO WHATSAPP BUSINESS**

**Art. 2º** Cada servidor fica responsável pela instalação e uso dos aplicativos de mensagens WhatsApp Business bem como WhatsApp Web.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
SECRETARIA ESPECIAL DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO  
Rodovia SC 484, Km 02, Fronteira Sul, Chapecó-SC, CEP 89815-899, 49 2049-2650  
seti@uffs.edu.br, www.uffs.edu.br

§ 1º O servidor que optar pela instalação do aplicativo WhatsApp Business em seu dispositivo móvel pessoal deverá observar o horário de expediente e utilizar o perfil institucional para fins exclusivamente profissionais.

§ 2º A utilização do WhatsApp Business em dispositivo pessoal ensejará responsabilidade exclusiva pelo servidor quanto ao custeio e manutenção do equipamento ou existência de conexão com internet, não havendo assunção de qualquer responsabilidade por parte da UFFS.

§ 3º É de responsabilidade de cada servidor manter o seu aplicativo em funcionamento, durante o horário de expediente.

§ 4º É de responsabilidade de cada servidor a realização de cópias de segurança, guarda e armazenamento das informações que julgar necessárias.

**Art. 3º** A utilização do WhatsApp Business destina-se prioritariamente à comunicação interna entre os servidores, unidades administrativas, comunidade acadêmica, assim como a comunicação da UFFS com o público externo.

**Art. 4º** Os cadastros no sistema WhatsApp Business devem seguir as seguintes orientações:

I – Personalizar o perfil de usuário padrão da seguinte forma:

a - definir o usuário: UFFS + o nome da unidade/setor na forma cadastrada na UFFS;

b - selecionar a opção “SERVIÇO PÚBLICO”;

c - cadastrar o prédio como Universidade Federal da Fronteira Sul, por extenso;

d - inserir endereço onde se situa a unidade/setor;

e - inserir o horário de expediente;

f - inserir, preferencialmente, mensagem padrão de saudação: “Olá, seja bem-vindo(a) ao WhatsApp da Unidade/UFFS. Para dúvidas relacionadas a xxx (exemplo)”;

g - inserir, preferencialmente, mensagem padrão de ausência: “Olá, seja bem-vindo(a) ao WhatsApp da Unidade/UFFS. Nosso atendimento funciona de segunda a sexta-feira, com exceção de feriados, (inserir horário de expediente da Unidade). Retorne o contato no próximo dia útil ou nos contate através do e-mail xxx.”;

h - padronizar, preferencialmente, a foto do usuário com a imagem disponibilizada pela DCS/UFFS.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
SECRETARIA ESPECIAL DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO  
Rodovia SC 484, Km 02, Fronteira Sul, Chapecó-SC, CEP 89815-899, 49 2049-2650  
seti@uffs.edu.br, www.uffs.edu.br

**Art. 5º** É possível o uso simultâneo do WhatsApp Business em computador (Módulo WhatsApp Web) e dispositivo móvel, ficando o servidor responsável pelo uso do aplicativo em ambos os meios.

**Art. 6º** O número de telefone fixo cadastrado pela Unidade, no serviço WhatsApp Business, será usado para fins de contato e comunicação de assuntos relacionados à UFFS.

**Art. 7º** Os números de telefone dos servidores e das Unidades cadastrados para contato via WhatsApp Business estão disponíveis em <https://telefones.uffs.edu.br/>.

**Art. 8º** A UFFS não fornecerá suporte, treinamento e não disponibilizará equipamentos ou softwares para fins de implementação e uso do aplicativo, além dos previstos nesta Instrução Normativa.

**Art. 9º** A utilização do WhatsApp Business para transmissão de conteúdo ilegal, impróprio ou incompatível com as atividades funcionais, bem como a detecção de algum incidente de segurança, implicará revogação imediata da liberação de uso da plataforma, aos envolvidos, sem prejuízo das medidas administrativas e legais cabíveis.

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 10.** Os casos omissos serão deliberados pela Secretaria Especial de Tecnologia e Informação da Universidade Federal da Fronteira Sul.

**Art. 11.** Esta Instrução Normativa entra em vigor no dia 5 de maio de 2023.

Chapecó-SC, 26 de abril de 2023.

RONALDO ANTONIO BREDA

Secretário Especial de Tecnologia e Informação