

Política de Uso das Redes Sociais do Ministério Público do Estado de São Paulo

A criação e a manutenção pelo Ministério Público do Estado de São Paulo de canais de comunicação com a sociedade por meio das mídias sociais devem considerar os princípios que regem a instituição, tais como: impessoalidade, publicidade, transparência, verdade, respeito aos direitos fundamentais, simplicidade, integração, diversidade regional, entre outros, expressos na Política de Comunicação Social do Ministério Público brasileiro ([Recomendação CNMP nº 58/2017](#)).

O Ministério Público do Estado de São Paulo está presente nas redes sociais por meio de sua página do Facebook, dos seus perfis no Twitter e no Instagram e, ainda, do seu canal no Youtube. Estes canais representam mais uma ferramenta para cumprimento do papel social do MPSP de defender a ordem jurídica, o regime democrático e os interesses sociais e individuais indisponíveis.

Todas essas contas são administradas por profissionais da comunicação e atualizadas diariamente pelo Núcleo de Comunicação do MPSP. O setor é responsável pela seleção de pauta e frequência das postagens, análise da linguagem, criação de conteúdo, definição da identidade visual, criação de cronograma, interlocução com o público por meio da gestão dos comentários, moderação de conteúdo inadequados, além da promoção e acompanhamento dos índices gerados pelas postagens.

Por entendemos que a população não tem tempo de buscar a informação em todos os locais, quem acompanha esses canais poderá perceber que as redes se conversam, ou seja, as postagens não são exclusivas de cada rede social, apesar de guardarem características próprias.

O [Facebook](#) é um canal para divulgação de informação em forma de textos e imagens de maior impacto, além de possibilitar a transmissão ao vivo de eventos, como entrevistas coletivas, assinatura de TACs, entre outros.

No [Twitter](#), a prioridade é para notícias e informações em primeira mão, mas a rede também é usada para a divulgação de campanhas da instituição e de interesse geral.

O [Youtube](#) concentra campanhas publicitárias premiadas, voltadas à população, criadas pelo MPSP ou por instituições parceiras, além de projetos e programas criados pelo Núcleo de Comunicação do MPSP especialmente para o canal. A rede também possui um acervo de eventos como consultas públicas, palestras, reuniões, workshops entre outros acontecidos na instituição.

O [Instagram](#) tem foco direcionado para o compartilhamento de imagens, por isso, é alimentado por fotos e vídeos e pode contar com textos de no máximo 2.200 caracteres. O perfil do MPSP no Instagram pretende, por meio da informação e uma

identidade visual atraente, gerar surpresas, alegrias, incentivar o debate e promover o pensar, abordando temas que estão em debate no Brasil e no mundo. A rede pretende mostrar como as leis fazem parte do dia a dia das pessoas, explicar quais são e como atuam as diferentes áreas do MPSP, apresentar os bastidores do trabalho dos integrantes da instituição, entre outros assuntos.

Destacamos que o Ministério Público é um dos principais parceiros da sociedade e para atuar a seu favor temos que ouvir a população. Por isso, em todos esses canais, diante de comentários pertinentes, denúncias, dúvidas, reclamações e elogios, o cidadão será adequadamente orientado.

É papel do Núcleo de Comunicação do MPSP responder a um dos direitos fundamentais dos cidadãos que é o direito à informação. Por isso, toda a comunicação das redes sociais da instituição segue as diretrizes expostas no ["Manual do Ministério Público para Mídias Sociais", do Conselho Nacional do Ministério Público \(CNMP\)](#), tais como:

- Uso de linguagem simples para facilitar a aproximação com os cidadãos;
- Elaboração de conteúdos adaptados a cada tipo de público;
- Tratamento sempre cordial dos cidadãos, ainda que estes não o façam;
- Capacitação constante dos profissionais que lidam com mídias sociais;
- Publicidade constante dos Termos de Uso aos usuários.

Os comentários e mensagens serão respondidos de segunda a sexta-feira. O esforço é para participar da conversa sempre que possível. Em casos extremosurgentes, o próprio Núcleo de Comunicação tomará conhecimento do assunto. Nos demais casos, o cidadão será orientado a buscar a Ouvidoria do MPSP, que é o setor responsável por receber as comunicações dos cidadãos e responde-las ou encaminhá-las para as Promotorias de Justiça competentes para análise e, ainda, caso o assunto não seja de competência do MPSP, encaminhá-las a outros órgãos.

Todos os comentários direcionados às páginas e perfis do MPSP nas redes sociais serão lidos, porém, nem todos serão respondidos e alguns poderão ser apagados. Mensagens que contenham palavras de baixo calão ou que sejam agressivas serão apagadas. Mensagens difamatórias, que molestem, ameacem ou, de qualquer forma, violem direitos de terceiros, além de apagadas, poderão ser denunciadas. Comentários não pertinentes ao tema da postagem poderão ser apagados ou apenas não respondidos. Comentários que se repitam em mais de uma postagem serão considerados SPAM, podendo ser apagados. O seguidor que insistir em ferir a política de uso das redes sociais da instituição poderá ser bloqueado ou banido.