

Manual de Uso das Redes Sociais

Secretaria Municipal
de Comunicação Social



2022

Objetivos deste material

É incontestável que o tempo dirigido ao uso das redes sociais têm aumentado no decorrer dos últimos anos. De acordo com dados da pesquisa “2018 Global Digital”, da We are social e da Hootsuite, os brasileiros passam, em média, três horas e meia conectados às mídias sociais. Para interagir com esses cidadãos, é imprescindível que os órgãos municipais tenham presenças digitais e definam seus objetivos de atuação nas redes sociais.

O objetivo deste manual é propor exemplos e boas práticas em redes e no processo de inspiração que abrange produção de conteúdo, moderação, monitoramento e gerenciamento de crise.

Produção de Conteúdo

Quando o assunto é produção de conteúdo para as redes, é possível considerar as seguintes diretrizes básicas:

- **Conteúdo institucional:** informações sobre o funcionamento do município, em geral, sem data de validade.
- **Conteúdo vivo ou noticioso:** conteúdo relacionado a algum fato que seja importante para o cotidiano da população.
- **Conteúdo de utilidade pública:** informações sobre serviços e processos que a população precisa consultar com frequência ou tem dificuldade em saber.
- **O tom dos documentos:** fotos e posts precisam ter um caráter oficial, sendo considerados uma verdade incontestável.

Linguagem

- **Linguagem breve e simplificada,** com conteúdo fácil e direto. Sem textos absolutamente explicativos.
- **Linguagem visual integrada,** o que ajuda na identificação e assimilação do conteúdo por parte do público.
- **Para reforçar a presença digital:** usar frases atraentes e informativas, hashtags e perguntas que estimulem a participação das pessoas.
- **Precisa ser feito para leigos:** evitando termos da linguagem jurídica, rebuscada e dura, o que garante mais proximidade com o cidadão.

4- Conteúdo e linguagem

CAMPANHA DE VACINAÇÃO
CONTRA A GRIPE
INFLUENZA
Primeira Etapa

Público Alvo:
● **Idosos acima de 60 anos**
● **Profissionais da Saúde**

A campanha continua!
Postos de saúde: **7h às 16h**
Praça Paulo Terra: **8h às 11h**

@cidadedeguapimirim guapimirim.rj.gov.br

SAÚDE
GOV. DO RJ
GUAPIMIRIM
Desenvolvendo a Saúde

SUS

PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

Uma segunda-feira dessas e você aí sem se vacinar? Não pode!!

A campanha de vacinação contra influenza continua! Nessa primeira fase da campanha iremos vacinar os idosos acima de 60 anos e os profissionais da saúde.

Procure um posto de saúde de segunda a sexta-feira, e não esqueça de levar documento com foto e o cartão de vacinação. Esperamos vocês!

#vacinainfluenza #saude
#campanhadevacinação
#cidadedeguapimirim

5- Conteúdo e linguagem

SE LIGA!

O próximo dia de atendimento para o Rio Card Sênior e Rio Card Estudante está chegando!

Compareça ao Centro de Convivência do Idoso e da Juventude, na Rua Eduardo Garcia, nº 10, na Praça da Emancipação, no Centro de Guapimirim.

#guapimirim #cidadedeguapimirm
#prefeituradeguapimirim
#prefeituratrabalhando #nossopovomaisfeliz

ATENÇÃO

CONFIRA O DIA PARA ATENDIMENTO DO
RIO CARD SÊNIOR E RIO CARD ESTUDANTE

O RIOCARD SÊNIOR ESTÁ DE VOLTA!
DEPOIS DE MAIS DE UM ANO

SE VOCÊ TEM 65 ANOS OU MAIS
PODE SOLICITAR O SEU RIOCARD SÊNIOR
O ATENDIMENTO FUNCIONARÁ SEMPRE
NA SEGUNDA QUARTA-FEIRA DO MÊS

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:
ORIGINAL E CÓPIA DO RG,
CPF E COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA

A PARTIR DE
AMANHÃ!

13.ABR QUARTA-FEIRA

HORÁRIO DE ATENDIMENTO DAS 8H ÀS 16H

CENTRO DE CONVIVÊNCIA DO IDOSO E JUVENTUDE
RUA EDUARDO GARCIA, 10 - CENTRO | PRAÇA DE EMANCIPAÇÃO

SETRANSOLUC

CIDADE DE GUAPIMIRIM
faz por nós

6- Conteúdo e linguagem

FARMÁCIA NOTURNA
da Semana

PLANTÃO: 10/04 a 16/04
A Partir das 23h00

DROGARIA GODOY
CENTRO
Rua: Praça da Emancipação n.º 07
Cento - Guapimirim - RJ

(21) 2632-2070
(21) 2632-5285
erichmatias@hotmail.com

SAÚDE
GOV. DO GUAPIMIRIM

Fique ligado na Farmácia Noturna da Semana!

Lembrando que o plantão noturno começa a partir das 23h. Este é mais um serviço de utilidade pública pra você!

#guapimirim
#cidadedeguapimirim #farmacianoturna
#farmaciadasemana

7- Conteúdo e linguagem

No Dia Mundial da Conscientização do Autismo trazemos para vocês algumas informações sobre esse transtorno e como ele impacta na vida das pessoas.

Chegou o momento de nos conscientizarmos e construirmos uma sociedade com mais respeito, empatia e inclusão. O recado está dado, lugar de autista é em todo lugar!

#cidadedeguapimirim #2deabril
#diamundialdoautismo #tea #teamaguapi



Pauta

- Assuntos que estejam relacionados à necessidade de divulgar informação relevante ao cidadão e que sejam a prioridade temática do órgão.
- Repetir assuntos que tiveram uma boa repercussão nos canais, muitas interações e compartilhamentos.
- É preciso analisar diariamente o desempenho e a repercussão da pauta nas redes para dar continuidade, redefinir ou criar novas ações.

Formato e frequência

Manter uma regularidade de veiculação é essencial para um bom processo de comunicação neste ambiente. Há alguns anos, era comum fórmulas sobre a frequência de publicações para alcançar audiência, principalmente orgânica, o volume de postagens depende da capacidade de produção de informações de cada órgão.

A Secom busca servir de inspiração e, para isso, sempre acompanha as novidades em formatos e linguagens disponíveis nas mídias sociais. Um cuidado especial é dado à linguagem visual: preferência para conteúdos mais trabalhados, com intervenções artísticas e de designer.

Tudo para despertar ainda mais o interesse do cidadão pela mensagem transmitida. Estar atento às limitações técnicas da plataforma usada (extensão máxima de caracteres) e à necessidade de incluir complementos (links e conteúdos visuais) também é importante.

Relacionamento com o cidadão - Moderação

Exemplo de regra de uso:

<http://www.brasil.gov.br/conheca-as-regras-de-uso-das-redes-sociais-do-governo-do-brasil>

Tipos de moderação

Levando-se em consideração a gama de opiniões discutidas nas redes e a importância de esclarecimentos, o município estruturou a sua equipe de moderação e as regras de uso de suas páginas. Atualmente, a equipe é dividida em duas frentes:

SAC e SAC Proativo:

1 – SAC: Serviço de Atendimento ao Cidadão, moderando os comentários recebidos diretamente nos canais proprietários.

2 – SAC Proativo: analisa as menções de todas as redes sociais que mencionam direta ou indiretamente as redes sociais oficiais do município e propõe soluções para aquela menção.

10- Relacionamento com o cidadão

Exemplos de SAC:



The image shows a screenshot of a Facebook post. The post is from the profile of the Municipality of Guapimirim, featuring a profile picture of a coffee plantation. The text of the post reads: "É como dizem por aí, né? "Tomar café eu vou. Café não costuma...". Below the text, it indicates "75 reações · 8 comentários · 14 de Abr".

The comments section is visible, showing a comment from a user named Carlos Cordeiro: "Vou experimentar esse café com certeza!". Below this comment are the options "Curtir", "Responder", and "Send Message", along with a timestamp of "5 d" and a thumbs-up icon.

A reply from the author, Prefeitura de Guapimirim, is shown below: "Carlos Cordeiro experimenta, sim! Um cafézinho é sempre bom!".

11- Relacionamento com o cidadão

Exemplos de SAC:



⚠️Atenção!⚠️ Vovós e vovôs 🙄🙄, chegou a hora de receber a...

72 reações · 20 comentários · 30 de Mar



Renata Ferreira

Quais postos estão aplicando a vacina? Infelizmente estamos sem informações atualmente. Sabemos que a situação acalmou, mas a pandemia não acabou. Não temos mais os boletins. Precisamos continuar sendo informados.

Curtir Responder [Send Message](#) 4 d



Autor

Prefeitura de Guapimirim

[Renata Ferreira](#) bom dia, você pode obter as informações dos postos de vacinação em nosso site: <https://guapimirim.rj.gov.br/>

12- Relacionamento com o cidadão

Exemplos de SAC:



The image shows a Facebook post from the official page of Prefeitura de Guapimirim. The post features a video thumbnail and the text: "Esse, com certeza, é o vídeo mais lindo que você vai assistir nes...". Below the post, there are two comments. The first comment is from a user named Rita Lima, who says "Parabens ,muito lindo maravilhoso." and has interaction options: Curtir, Responder, and Send Message, dated 1 d. The second comment is from the author, Prefeitura de Guapimirim, replying to Rita Lima: "muito lindo mesmo! Nossos alunos deram um show e encantaram 🥰". This comment also has interaction options: Curtir, Responder, and Comentado por Roberta Freitas de Lima, dated 2 d.

Esse, com certeza, é o vídeo mais lindo que você vai assistir nes...
478 reações · 98 comentários · 17 de Abr

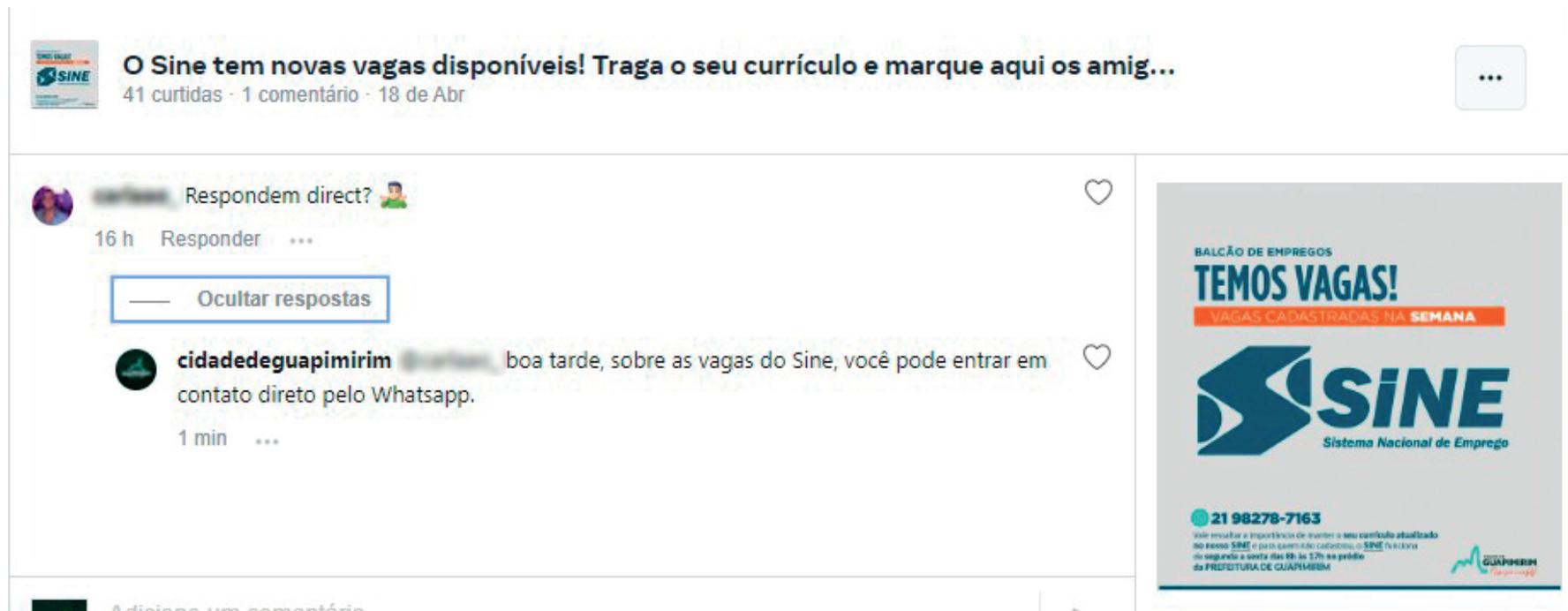
[Curtir](#) [Responder](#) [Send Message](#) 1 d

Rita Lima
Parabens ,muito lindo maravilhoso.
[Curtir](#) [Responder](#) [Send Message](#) 2 d

Autor
Prefeitura de Guapimirim
Rita Lima muito lindo mesmo! Nossos alunos deram um show e encantaram 🥰
[Curtir](#) [Responder](#) [Comentado por Roberta Freitas de Lima](#) ⓘ

13- Relacionamento com o cidadão

Exemplos de SAC:



The image shows a Facebook post and a flyer. The Facebook post is from the official SINE page, announcing new job vacancies. It has 41 likes and one comment from 'cidade de Guapimirim' asking for direct contact via WhatsApp. The flyer on the right is titled 'BALCÃO DE EMPREGOS TEMOS VAGAS!' and features the SINE logo and contact information for the Guapimirim office.

O Sine tem novas vagas disponíveis! Traga o seu currículo e marque aqui os amig...
41 curtidas · 1 comentário · 18 de Abr

Responhem direct?
16 h Responder ...

Ocultar respostas

cidade de guapimirim boa tarde, sobre as vagas do Sine, você pode entrar em contato direto pelo Whatsapp.
1 min ...

BALCÃO DE EMPREGOS
TEMOS VAGAS!
VAGAS CADASTRADAS NA SEMANA

SINE
Sistema Nacional de Emprego

21 98278-7163
Vale consultar a importância de investir o seu currículo atualizado no Banco SINE e para quem não cadastrou, o SINE oferece a segurança a partir das 8h às 17h no prédio da PREFEITURA DE GUAPIMIRIM

GUAPIMIRIM

14- Relacionamento com o cidadão

Exemplos de SAC:

Mais relevantes ▼

 Comentar como Prefeitura de Guapimirim    

 **Cíndia DA Paes de Martins**
Bairro Paraíso, precisando urgentemente de iluminação pública, onde muita lâmpadas estão queimadas no nosso bairro.

Curtir Responder Ocultar 1 sem

 **Autor**
Prefeitura de Guapimirim
Cíndia DA Paes de Martins bom dia, já iniciamos um trabalho para a manutenção da iluminação no Paraíso. Mas também é possível solicitar o serviço do disque iluminação através do telefone: 2050-7021.

Curtir Responder Comentado por **Roberta Freitas de Lima** ⓘ

Monitoramento

A partir do monitoramento é possível entender e analisar o comportamento dos usuários. Sendo assim, ele serve de base para o planejamento geral de mídias sociais, já que ele possibilita:

- Identificar temas em discussão nas redes relevantes para o cidadão e o governo;
- Descobrir a real percepção do cidadão em relação aos assuntos estratégicos do governo;
- Reconhecer novas oportunidades de atuação, produção e disseminação de conteúdo;
- Criar estruturas que suportem as estratégias e processos de comunicação.

Gerenciamento de Crise

Em um ambiente no qual o cidadão tem mais voz, é gerador e propagador de conteúdo – auxiliando e construindo opiniões – é preciso estar ainda mais preparado para uma possível crise. Soma-se a isso a amplitude de atuação governamental, o que faz crescer sobremaneira as possibilidades de crise pelo volumoso número de temas sensíveis e com impacto direto na vida do cidadão. Dentro do contexto governamental, é muito comum surgir as chamadas Fake News, que são notícias falsas associadas ao governo e propagadas no ambiente virtual como se fossem verdadeiras. Um dos maiores riscos na reação a uma crise é justamente errar na sua dimensão. Em alguns casos, instituições podem interpretar simples críticas como uma situação de crise, respondendo a elas e gerando assim uma atmosfera pública de debate sobre um assunto, por natureza, danoso à marca. Ou chamar a atenção para um erro e virar pauta negativa pela condução do caso.

O que configura uma crise?

- Menções com potencial viral alto;
- Assuntos que são sensíveis e merecem uma reação imediata;
- Volume de menções que tenha alcançado grandes audiências;
- Volume de menções alto e com fundamento ou bons argumentos;
- Volume de menções alto e com amparo legal contrário aos interesses da instituição.

O que não configura uma crise?

- Usuários mostrando descontentamento com alguma propaganda ou ação de forma isolada;
- Usuário declarando preferência à outra gestão ou política adotada;
- Usuário reclamando sobre algum representante da instituição;
- Menções restritas a um número pequeno de usuários.

Diretrizes e orientações

Assim como em qualquer canal de comunicação, trabalhar com mídias sociais é uma tarefa que exige planejamento. Estar em uma mídia social apenas por se fazer presente não é mais suficiente; é preciso, sobretudo, entender a vocação e característica de cada canal e atuar de forma estratégica. Não existe uma regra para a criação de um plano de comunicação, mas, no geral, recomenda-se seguir o sistema dos três tipos de planejamentos: estratégico, tático e operacional.

Planejamento estratégico

É o que direciona a comunicação de forma macro; é nele que se traça o objetivo a longo prazo e que vai se tornar a base para estruturar os demais planejamentos. Caso seja necessário, o planejamento estratégico pode ser readequado de acordo com o posicionamento e conforme mudanças no propósito do órgão.

Planejamento operacional

O planejamento operacional é como, de fato, os demais planejamentos serão desenvolvidos no dia a dia. Nessa etapa são definidas todas as atividades, cronogramas, funções, recursos, equipamentos e tarefas necessárias para a execução das ações.

Planejamento tático

É o plano com foco em médio prazo, com detalhamento das possibilidades de atingir as metas. Fazem parte desta etapa o planejamento de campanhas e a definição de ações mais complexas.

20- Recomendações

Os perfis nas redes sociais da prefeitura de Guapimirim utilizam uma linguagem mais jovial, com foco em prestação de serviços, utilidade pública, projetos e políticas pública.

Equipe

Para a realização das mídias sociais, a Secom conta com uma equipe multidisciplinar, com publicitários, designers, jornalistas, relações públicas, fotógrafos, administradores, entre outros perfis que juntos constroem uma comunicação mais assertiva.

Conteúdo

Acompanhe todas as novidades e tendências de formatos das ferramentas; Assuntos que possam ser usados como pautas também devem ser acompanhados com frequência;

Direito de imagem

Cuidado com o direito de imagem e conteúdos. Ainda que já estejam na rede, como memes, por exemplo, o uso precisa ser autorizado;

Online e offline

A comunicação online é diferente da offline. Dificilmente uma comunicação pensada para a TV, por exemplo, consegue êxito nas redes se não for adaptada segundo os formatos consumidos na internet. Crie estratégias que sigam as características de cada canal e complemente outras ações de comunicação;

Monitoramento

Monitore constantemente as redes e fique atento a situações que podem virar crises. Caso perceba que um conteúdo possa sofrer influência ou interpretação dúbia dentro do cenário da internet naquele momento, não publique.

Criatividade

Saia do comum! Busque conteúdos com imagens e vídeos com formatos modernos e atuais. Inspire-se também em grandes marcas;

Segmentação

Segmentar é uma das principais vantagens da comunicação online. A comunicação se torna mais efetiva quando pensada de acordo com as características de consumo de informação de um público específico. O objetivo é criar empatia e conseguir que a mensagem toque o cidadão a fim de que ele a passe adiante;