

GESTÃO DE MÍDIAS SOCIAIS E RELAÇÃO COM A AUDIÊNCIA

Necessidade PDP-UFLA/2023: Aprimorar a análise e a produção de conteúdo para redes sociais no Setor Público.

Justificativa:

A Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) desenvolveu e, em março de 2023, publicou o Guia de Mídias Sociais da Universidade Federal de Lavras (UFLA), instrumento desenvolvido para nortear a comunicação realizada pelas equipes de trabalho da Instituição no âmbito das mídias sociais digitais. O documento complementa a Resolução Normativa CUNI nº 063, de 23 de novembro de 2022, que dispõe sobre o uso seguro de mídias sociais institucionais.

As mídias sociais emergiram como potenciais canais de comunicação devido à sua flexibilidade, rapidez e alcance, assim como a possibilidade de compartilhar conteúdos em diferentes formatos. A presença das instituições do setor público nesses espaços virtuais de convívio social contribui para o cumprimento do princípio da publicidade das informações de interesse coletivo. São plataformas de acesso simples e com grande adesão da população, que permitem o compartilhamento de conteúdos e a interação entre os usuários.

A CCS é um órgão de apoio e assessoramento da Reitoria na área de comunicação organizacional. Além de outras atribuições, é responsável pela gestão das mídias digitais consideradas institucionais, ou seja, aquelas que são diretamente vinculadas ao nome da Universidade. Por isso, cabe-lhe a função de conceber as orientações técnicas sobre o planejamento, a produção de conteúdo, o acompanhamento das interações dos usuários, a definição de guias e manuais de boas práticas e outras medidas necessárias à manutenção da reputação institucional e à promoção da comunicação pública, conforme definido no Regimento Interno da CCS, aprovado pela Resolução Normativa nº 007, de 3 de março de 2022, em seu Artigo 5º. Na Resolução Normativa CUNI nº 063/2022, Art. 12º, está prevista a competência da CCS para promover ações de capacitação sobre a gestão de mídias sociais na Instituição e para orientar a equipe de administração e gestão de perfis institucionais sobre o tratamento de incidentes que possam impactar a imagem institucional.

Além da publicação do **Guia de Mídias Sociais da Universidade Federal de Lavras (UFLA)**, a CCS realizou uma avaliação de todos os perfis institucionais existentes e sugeriu quais desses teriam justificativa técnica e condições práticas para a permanência. Essa avaliação resultou em uma lista de 21 perfis em mídias/redes sociais institucionais que serão mantidos, além das mídias/redes sob gestão direta da CCS. Essa lista está publicada no Portal UFLA para acesso aos perfis institucionais nas mídias sociais. Para ter acesso à lista, clique no link a seguir.

<https://ufla.br/catalogo/midias-sociais/relacao-de-perfis-institucionais-em-midias-sociais> .

A decisão de manutenção desses perfis inclui a necessária capacitação dos respectivos gestores para que recebam, de forma prioritária, as informações relacionadas ao uso seguro de mídias sociais institucionais, notadamente abordadas na Resolução Normativa CUNI nº 063/2022, na Instrução Normativa nº 6/2021 do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República e na Política de Segurança da Informação da UFLA.

Objetivo geral: capacitar os gestores de mídias sociais institucionais acerca das responsabilidades da atribuição, das regulamentações vigentes e do monitoramento dos perfis, assim como informar as diretrizes da CCS quanto à produção e circulação de conteúdos e relacionamento com a audiência.

Objetivo específicos:

- Evitar riscos à imagem da UFLA, decorrente da manutenção de perfis desatualizados ou com baixa atividade;
- Estabelecer procedimentos de segurança para o uso dos perfis institucionais;
- Orientar os gestores para a produção de conteúdo próprio e original, com frequência e linguagem apropriadas;
- Definir padrões para seleção de públicos prioritários das mensagens;
- Orientar sobre formas de interação com a audiência e delimitar previamente as regras de uso para a interatividade;
- Orientar os gestores sobre formas de monitoramento e avaliação dos perfis institucionais;
- Indicar formas de identificar possíveis crises de imagem institucional, bem como pontos de melhorias nos processos relacionados aos perfis gerenciados.

Público-alvo:

- Gestores de mídias sociais institucionais da UFLA e demais colaboradores;
- Demais interessados, como coordenadores de programas de pós-graduação, projetos e iniciativas ligadas à Instituição, como núcleos de estudo e empresas juniores, dedicados ao aperfeiçoamento da gestão dos canais de comunicação utilizados e que também estão sujeitos às normas e regulamentações vigentes.

Conteúdo:

Módulo I: Guia de Mídias Sociais da Universidade Federal de Lavras (UFLA)

- Características dos canais de mídias sociais da UFLA
- Funções e responsabilidades das equipes
- Proteção de segurança dos perfis institucionais
- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
- Produção e frequência de publicações
- Rotinas de monitoramento
- Padrão dos relatórios.

Módulo II: Noções básicas de produção em redes sociais

- Noções básicas de arte e texto
- Sugestão de fontes e paletas de cores
- Direitos autorais de imagens e músicas.

Módulo III: Relacionamento com a audiência

- Objetivos da comunicação nas mídias sociais
- Identificação dos públicos prioritários
- Quem fala em nome da UFLA?
- Formas de relacionamento com a audiência
- Boas práticas de interação
- Análise de sentimento.

Módulo IV: Gestão de crises no processo comunicativo

- As crises de imagem institucional e como evoluem
- Como identificar sinais potenciais de crise por meio do monitoramento
- Orientações gerais para a conduta em casos de crises de imagem.

Modalidade:

- Presencial – para os(as) participantes lotados(as) no Câmpus Sede.
- Remota – exclusivamente para os(as) participantes lotados(as) no Câmpus Paraíso.

Metodologia: Aulas expositivas/dialógicas presenciais com transmissão ao vivo para os participantes do Câmpus Paraíso. Ferramentas/recursos: Google Classroom, Google Meet e outros recursos do Gsuite for Education da UFLA.

Carga horária: 8 horas.

Dias de realização: 2, 3, 4 e 5 de outubro de 2023, das 14h às 16h.

Vagas: 40 vagas.

Instrutores: Ana Eliza Ferreira Alvim da Silva; Camila de Souza Caetano, Cibele Maria Garcia de Aguiar Pereira, Heider Alvarenga de Jesus e Samara Aparecida Resende Avelar (Diretoria de Comunicação).

Coordenação: Cibele Maria Garcia de Aguiar Pereira e Samara Aparecida Resende Avelar (Diretoria de Comunicação).

Inscrições: Para participar do curso "Gestão de Mídias Sociais e Relação com a Audiência", basta preencher o formulário de inscrição disponível no link: <https://forms.gle/77KuGQspru4qqsYt6>, até o dia 27 de setembro de 2023. (Se o link não funcionar, copie-o e cole-o no campo de endereço do seu navegador).

Mais informações:

Setor de Capacitação e Avaliação / CDP/ PROGEPE:

Email: secav.progepe@ufla.br

Telefone: 3829-5152