

2020

# MANUAL DE CONDUTA NAS REDES SOCIAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO  
GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

EDUCAÇÃO



**MINAS  
GERAIS**

GOVERNO  
DIFERENTE.  
ESTADO  
EFICIENTE.



# MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

## OBJETIVO

Este manual foi elaborado pela Assessoria de Comunicação Social da Secretaria de Estado de Educação de Minas Gerais.

Ele orienta a conduta de gestores da educação, responsáveis por alimentar as redes sociais das escolas, superintendências e demais instituições, visando ao uso adequado de informações e posicionamentos no universo da internet, bem como os seus impactos no cotidiano da gestão pública.

Tudo o que é postado, comentado, curtido e compartilhado reflete a imagem institucional do governo e exige cuidados e esforços para dar o foco adequado ao que é positivo, além de evitar exposições desnecessárias. O entendimento de que cada escola/superintendência faz parte de uma estrutura maior (SEE), com eixos estratégicos, missão e valores próprios, é fundamental para colaborarmos com a construção de uma imagem sólida da educação pública mineira.

## MÍDIAS SOCIAIS

As mídias sociais têm como principal característica a participação ativa dos usuários no compartilhamento de informações. Elas permitem a interação entre pessoas e possibilitam o engajamento de maneira coletiva, por meio da cooperação e compartilhamento de informações.



Maior e mais importante mídia social atualmente, o Facebook inclui funcionalidades de diversos outros sites. É uma plataforma de mídia social que permite a interação entre usuários via mensagens e compartilhamento de imagens, vídeos e links, além de aplicativos diversos.

O Instagram é uma mídia social com foco em imagens. Permite que seus usuários criem um perfil, façam uma foto ou vídeo e publiquem. A plataforma permite, ainda, o compartilhamento do conteúdo com as demais redes, como Facebook, Twitter, Tumblr, entre outros.









O Twitter é um microblog no qual é possível publicar pequenos textos com até 140 caracteres (incluindo espaço e pontuação). Os textos aparecem em forma de lista e podem ser facilmente compartilhados pelo botão retuíte (identificado no site como “RT” ou “retweet”).

# MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

## FACEBOOK - INSTAGRAM - TWITTER

### PASSO A PASSO - GESTÃO DAS REDES SOCIAIS

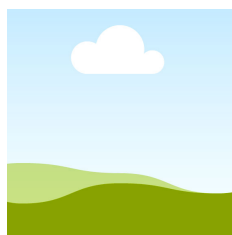
-  Defina um responsável pelas redes sociais de sua escola/ Superintendência Regional de Ensino.
-  Informe a este responsável a missão, a visão, os valores e os pilares estratégicos da Secretaria de Estado de Educação (SEE). O que for postado deve estar alinhado a eles.
-  Ao definir a postagem de um conteúdo, certifique-se da relevância do tema e procure apresentar fatos novos ou dicas interessantes. Pense bem e analise o conteúdo que pretende publicar. Lembre-se da perpetuidade dos conteúdos disponibilizados nas redes. O que publicar será lido.
-  Evite escrever demais em um único post. Os textos para internet devem ser curtos e objetivos. A quantidade de informações a que o leitor tem acesso é imensa, e os estímulos também. Escolha títulos atraentes e inicie o texto de forma a mantê-lo interessante.
-  Publique somente conteúdos relevantes e relacionados à SRE ou unidade escolar.
-  Sempre que possível, compartilhe conteúdo da SEE nas redes da SRE/escola.

# FACEBOOK - INSTAGRAM - TWITTER

## PERSONALIZAÇÃO DAS REDES

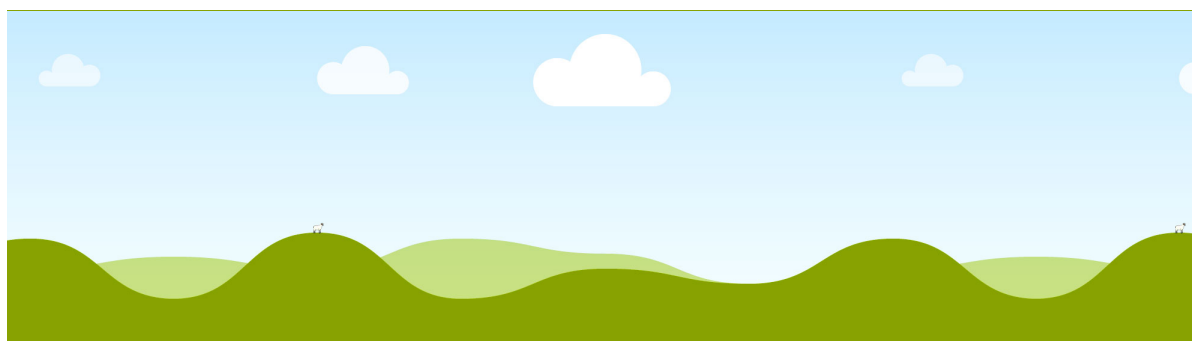
### FOTO DO PERFIL DA SUA PÁGINA

- A imagem de perfil deve ser clara, aparecer inteira e legível na miniatura. Tem dimensões de 170 x 170 pixels em computadores, 128 x 128 pixels em smartphones e 36 x 36 pixels na maioria dos celulares comuns.
- Imagens para perfil e capa das redes: procure utilizar uma imagem exclusiva que represente a página da SRE ou escola, e o conteúdo que ela apresenta.
- A foto do perfil da página será recortada em formato circular em anúncios e publicações, mas manterá o formato quadrado original quando as pessoas visitarem sua página. Para visualizar como a foto do perfil ficará quando recortada, veja o exemplo abaixo.



### FOTO DE CAPA DA SUA FANPAGE

- Tem dimensões de 820 x 312 pixels em computadores, 640 x 360 pixels em smartphones.
- Sempre que for usar uma foto ou imagem de terceiros, tenha o cuidado de utilizar imagens de domínio público, ou com os direitos de reprodução assegurados, em consonância com a Lei dos Direitos Autorais - Lei nº 9.610/1998.



# FACEBOOK - INSTAGRAM - TWITTER

## PRODUÇÃO DE CONTEÚDO

- A produção de conteúdo nas redes sociais deve ser regular e constante. É importante manter as redes sempre atualizadas, aproveitando para divulgar as ações, campanhas e projetos que estão sendo realizados na escola ou SRE.
- Explore imagens que chamem a atenção dos usuários e utilize link para informações complementares. Observe a qualidade da mídia postada, evitando imagens e vídeos com resolução baixa.

### Para imagens adquiridas pela internet:

- Utilize banco de imagens que garanta a cessão do uso da imagem para o fim proposto, observando as regras de utilização do banco, seja pago ou gratuito.
- Imagens originárias de pesquisa: utilize uma fonte confiável e verifique a licença associada à imagem - algumas só podem ser utilizadas no formato original, outras apresentam "Todos os Direitos Reservados", "All Rights Reserved" ou "Creative Commons By", outras são de domínio público.

### Para imagens de fotógrafos

- Utilize apenas imagens cedidas em contrato (contratação do fotógrafo ou obra) para aquele fim específico.

## RECOMENDAÇÕES GERAIS

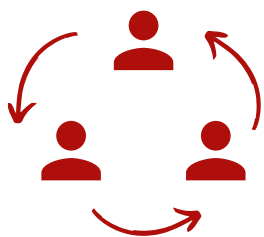
- Sempre que possível, dê o crédito da foto ao autor ou canal onde a foto foi adquirida, na imagem ou legenda: "Foto: Fotógrafo X/Local da foto ou Reprodução". Ex: Foto: Luiz Carlos/Portal Terra, Foto: Luiz Carlos/Reprodução, Foto: Portal Terra/ Reprodução.
- Esteja sempre atento à autorização para o uso de imagem das fotos. Fotos de crianças e adolescentes devem ter autorização prévia, conforme modelo anexo.

# FACEBOOK - INSTAGRAM - TWITTER

## TEXTOS

- Recomenda-se observar o seguinte estudo: a maior parte das pessoas interage apenas com os 50 primeiros caracteres da postagem, procure ser informativo nesse limite; o segundo limite é de 150 caracteres, esse é o tamanho do texto ideal para despertar a curiosidade e fazer a pessoa clicar no "ver mais" quando for o caso.
- Usar artifícios que estimulem a interatividade. Sempre que possível, inclua uma pergunta ao final do post. Perguntas abertas despertam o interesse e tendem a incentivar um maior envolvimento do cidadão.
- No twitter, utilizar linguagem mais informativa e direta possível. Apesar da rede já permitir fotos e vídeos, o texto é o foco.

## INTERAÇÕES



- O papel fundamental de uma rede social é gerar um relacionamento, interagir com o usuário. Portanto, deve-se ouvir, tirar as dúvidas e responder os comentários, de forma cordial e eficaz.
- As dúvidas dos cidadãos devem ser respondidas, assim como os elogios devem ser agradecidos. **Inclua nas respostas links de matérias, vídeos, artigos, que expliquem melhor o assunto.**
- É importante **marcar com @** a pessoa que é respondida, garantindo que ela receba uma notificação da ferramenta quando atendida.
- Convide usuários com problemas para conversas privadas, buscando resolver cada uma de suas questões fora de ambientes públicos, até para evitar que ele forneça informações pessoais nas ferramentas abertas.
- Com relação aos comentários negativos sobre ações, gestão ou gestor, a resposta deve representar o posicionamento oficial da instituição e mais amplamente do Governo. Mesmo que seja um comentário mentiroso ou com intuito exclusivo de ofender a gestão, responda com transparência e educação.
- Comentários contendo palavras de baixo calão, incitação ao ódio ou à violência, calúnia, difamação, assédio e discriminação deverão ser excluídos.

# FACEBOOK - INSTAGRAM - TWITTER

## SEGURANÇA

- Sugerimos que todas as Superintendências Regionais e escolas cadastrem os usuários que terão permissão para gerenciar o conteúdo de suas redes sociais.
- É muito comum trabalhar com perfis de mídias sociais abertos nos computadores, celulares e tablets. Antes de publicar qualquer informação de cunho pessoal, certifique-se de que não está logado no perfil oficial da instituição.

## GESTÃO DE CRISE

- *Fake news* e boatos: identificada a informação inverídica, o gabinete da SRE deverá ser comunicado para avaliar, junto à Assessoria de Comunicação Social, se serão tomadas medidas para resposta.
- Indiretas e críticas: por ser uma conversa feita em público, as mídias sociais trazem diversos casos de indiretas ou mensagens de cunho crítico. A escola ou a Superintendência Regional de Ensino, em sua presença digital, deve se abster de responder ou incitar esse tipo de atitude. As críticas direcionadas a perfis governamentais, servidores ou gestores, não deverão ser respondidas publicamente.





[www.facebook.com/secretariadeeducacaomg](http://www.facebook.com/secretariadeeducacaomg)



[www.twitter.com/educacaominas](http://www.twitter.com/educacaominas)



[www.instagram.com/educacaomg](http://www.instagram.com/educacaomg)



[www.youtube.com/user/SecretariaEducacaoMG](http://www.youtube.com/user/SecretariaEducacaoMG)

**SIGA AS REDES OFICIAIS DA SECRETARIA DE ESTADO  
DE EDUCAÇÃO E DO GOVERNO DE MINAS GERAIS E  
FIQUE ATENTO AO QUE É POSTADO.**



# ANEXO



Governo do Estado de Minas Gerais  
Secretaria de Estado de Educação

## AUTORIZAÇÃO DE USO DE IMAGEM PESSOAL

Eu, \_\_\_\_\_,  
nacionalidade \_\_\_\_\_, estado civil \_\_\_\_\_, profissão  
\_\_\_\_\_, portador (a) do CPF nº \_\_\_\_\_ e da  
CI nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado (a) à rua  
\_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, bairro \_\_\_\_\_,  
município de \_\_\_\_\_, por livre e espontânea  
vontade, sem qualquer vício de consentimento, AUTORIZO, de forma gratuita, a Secretaria  
de Estado de Educação e o Governo de Minas Gerais a utilizarem a imagem pessoal do (a)  
estudante \_\_\_\_\_ pelo  
prazo de 4 (quatro) anos a contar da data de assinatura desta, através de veiculação de  
vídeo ou fotografia por meio eletrônico ou impresso, nas ações de divulgação de uso  
exclusivo da Secretaria de Estado de Educação e do Governo do Estado de Minas Gerais  
(vídeo, mídias digitais, folders, folhetos, outdoor, cartazes, dentre outros), sem que isto  
caracterize violação ao direito de imagem do (a) estudante. Declaro, ainda, que tenho plena  
consciência de que o uso da imagem, na forma acima autorizada, não gerará direito à  
indenização de qualquer natureza ou espécie.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do responsável