MANUAL DE

REDES

EXPEDIENTE

PRODUÇÃO

GOVERNO DO ESTADO
DO RIO GRANDE DO SUL

TODOS
PELO RIO GRANDE

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO

FALE CONOSCO

Departamento de Mídias Sociais
(51) 3213.0786
redes@secom.rs.gov.br
Rua Riachuelo, 1218
CEP 90010-271
Centro Histórico
Porto Alegre | RS | Brasil

MANUAL DE REDES

APRESENTAÇÃO

Comunicar-se bem num ambiente digital significa entregar facilmente ao usuário as informações e serviços que queremos passar. Por isso, é necessário estar presente onde o cidadão está e em todas as plataformas.

Um dos espaços onde as instituições públicas atuam cada vez mais e de forma mais intensa são as redes sociais. Além de possibilitar inúmeros formatos de conteúdo, como vídeos, imagens, gifs, enquetes e textos, as redes são hoje uma extensão da nossa sociedade. São nestes canais que o cidadão fala, critica, sugere e procura o poder público diariamente. E ele deve ser ouvido.

Assim como nas redes, as instituições devem se comunicar bem através de seus sites institucionais, priorizando sempre a prestação de serviços e uma apresentação direta, moderna, atualizada e em sintonia com novos modelos de comportamento.

O mundo digital é dinâmico e está em constante evolução. As práticas podem mudar a qualquer momento e, por isso, o importante é estar atento e pronto para experimentar novas formas de se comunicar.

Este manual reúne orientações e dicas de como os órgãos de Governo podem aproveitar estes espaços de interação com o público da melhor maneira e transmitir conteúdo de forma eficaz, criativa e interessante.

MANUAL DE REDES

ÍNDICE

5 FACEBOOK
14 TWITTER
18 INSTAGRAM
20 YOUTUBE E FLICKR
21 USO ONLINE

MANUAL DE REDES

facebook

CONTEÚDO E INTERAÇÃO

Só publique algo que você tenha domínio do conteúdo. Em redes sociais, o importante é a interação. Portanto, esteja preparado para responder as dúvidas dos leitores/usuários.

facebook

BOAS IMAGENS RENDEM BONS POSTS

Priorize imagens. Facebook tende a circular um post com imagem de forma mais abrangente que só texto ou texto + link.

MANUAL DE REDES

facebook

PRIORIZE A INFORMAÇÃO MAIS IMPORTANTE

Evite o excesso de informações em cards ilustrativos. Textos mais explicativos devem ir no post. No card/arte, deixe apenas informações essenciais.

facebook

UTILIZE ENCURTADOR DE LINKS

Use encurtador de links (goo.gl, bit.ly etc.). Além de diminuir o tamanho do texto/ link, os encurtadores também geram estatísticas de audiência (analytics, número de cliques)

facebook

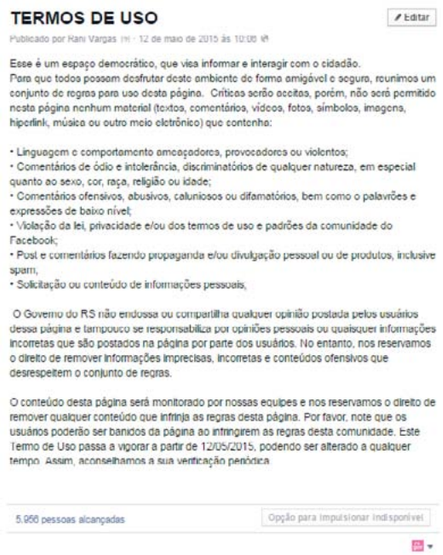
VÍDEOS

Priorize a publicação de vídeos direto no Facebook, carregando o arquivo dentro do post.

facebook

A PÁGINA TAMBÉM DEVE TER REGRAS

Crie um Termo de Uso para a página que você administra. Há um modelo básico na página do Governo do Estado (facebook.com/governodors) que pode ser adaptado para qualquer órgão.



TERMOS DE USO

Editar

Publicado por Kani Vargas [?] · 12 de maio de 2015 às 10:08

Esse é um espaço democrático, que visa informar e interagir com o cidadão.
Para que todos possam desfrutar desse ambiente de forma amigável e seguro, reunimos um conjunto de regras para uso desta página. Críticas serão aceitas, porém, não será permitido nesta página nenhum material (textos, comentários, vídeos, fotos, símbolos, imagens, hiperlink, música ou outro meio eletrônico) que contenha:

• Linguagem e comportamento ameaçadores, provocadores ou violentos;
• Comentários de ódio e intolerância, discriminatórios de qualquer natureza, em especial quanto ao sexo, cor, raça, religião ou idade;
• Comentários ofensivos, abusivos, caluniosos ou difamatórios, bem como o palavrões e expressões de baixo nível;
• Violação da lei, privacidade e/ou dos termos de uso e padrões da comunidade do Facebook;
• Post e comentários fazendo propaganda e/ou divulgação pessoal ou de produtos, inclusive spam;
• Solicitação ou conteúdo de informações pessoais.

O Governo do RS não endossa ou compartilha qualquer opinião postada pelos usuários dessa página e tampouco se responsabiliza por opiniões pessoais ou qualquer informações incorretas que são postados na página por parte dos usuários. No entanto, nos reservamos o direito de remover informações imprecisas, incorretas e conteúdos ofensivos que desrespeitem o conjunto de regras.

O conteúdo desta página será monitorado por nossas equipes e nos reservamos o direito de remover qualquer conteúdo que infrinja as regras desta página. Por favor, note que os usuários poderão ser banidos da página ao infringirem as regras desta comunidade. Este Termo de Uso passa a vigorar a partir de 12/05/2015, podendo ser alterado a qualquer tempo. Assim, aconselhamos a sua verificação periódica.

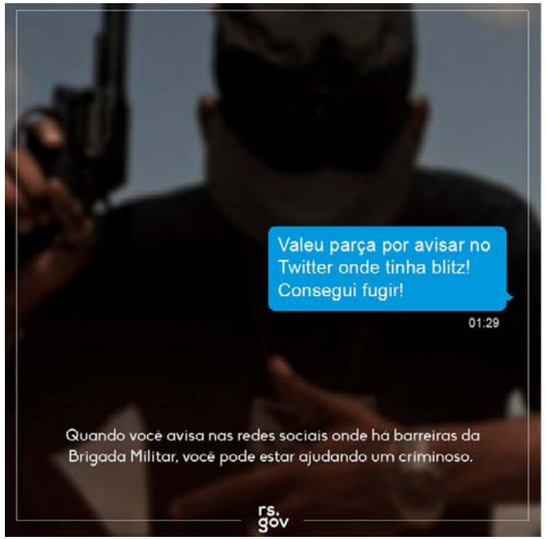
5.956 pessoas alcançadas — Opção para impulsionar indisponível

MANUAL DE REDES

facebook

CIDADANIA

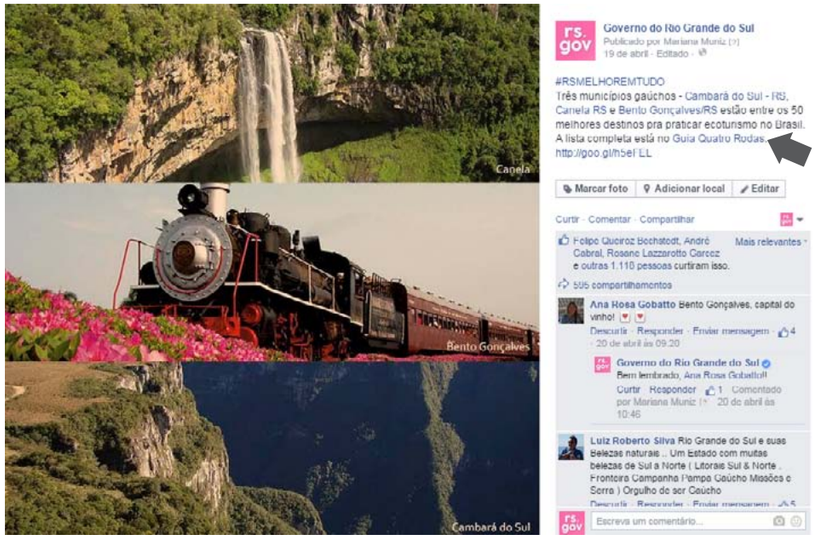
O foco deve ser sempre na prestação de serviço e na divulgação de ações do órgão.



facebook

MARCAÇÃO DE PÁGINAS

Se o conteúdo do post cita uma outra página, marque sempre.
Para isso, coloque o símbolo “@” para puxar a página correta.



MANUAL DE REDES

facebook

E MAIS..

- Use imagens que sejam creative commons, que tenham direitos autorais liberados ou de divulgação.

- Só delete um post em último caso, como quando há erro de português ou de informação observada apenas após a publicação. Na maioria das vezes, deletar um post “polêmico” pode ser mais agravante do que contornar interagindo direto com os usuários.

- Se observar um comentário negativo na caixa de comentários de um post, responda e chame o usuário para conversar por inbox.

- Apenas oculte ou delete comentários quando houver palavrões ou incitação à violência, preconceito, discriminação, etc. É possível automatizar este processo criando uma regra nas configurações das páginas do Facebook.

- Compartilhe notícias e informações preferencialmente de fontes oficiais, sites do Governo e de órgãos. Evite compartilhar links de sites de notícias tradicionais.

- Esteja atento às mensagens inbox.

NOTÍCIAS EM TEMPO REAL

Ferramenta bastante utilizada pela imprensa, o Twitter é uma ótima forma de divulgar as notícias rapidamente com os links para as matérias.

MANUAL DE REDES

O ENCURTADOR DE LINKS É FUNDAMENTAL

Cada post só tem 140 caracteres. Use o encurtador de links, como bit.ly ou goo.gl.

COBERTURA DE EVENTOS

Durante eventos, o Twitter é a melhor maneira de fazer uma cobertura estilo ‘minuto a minuto’. É possível publicar vídeos curtos e imagens.

- Evite partir tweets. A ferramenta aceita 140 caracteres por uma razão. É importante ser sucinto no texto. Caso seja necessário uma sequência de tweets, tente usar sempre uma hashtag ao final dos textos para deixar claro o assunto sobre o qual está falando.

O INSTAGRAM É UMA REDE DE IMAGENS

Seja breve na legenda.

Instagram

PROCURA A FOTO PERFEITA

Priorize imagens impactantes e curiosas, com ângulos diferenciados.
A foto deve ser chamativa.

MANUAL DE REDES

Instagram

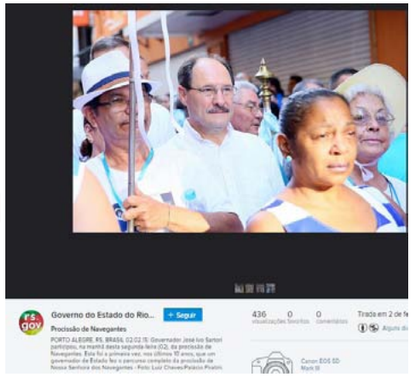
A IMPORTÂNCIA DAS HASHTAGS

Use bastante hashtags. É comum entre os usuários buscar por uma assunto específico clicando em hashtags. Dessa forma, sua imagem estará taggeada com determinado tema.

NOSSAS PLATAFORMAS DE IMAGEM E VÍDEO

São utilizadas por fotógrafos e imprensa como banco de dados.
Por isso, quanto mais palavras-chave, as keywords, mais fácil será localizar o conteúdo.

É importante criar títulos e descrições para cada vídeo/foto. Evite legendas padrão.



USO DE MARCA ONLINE

As métricas relacionadas nas imagens abaixo devem ser seguidas na mesma proporção, podendo somente ser alterada a imagem de capa (cover) da página.

Os avatares de cada secretaria devem ser mantidos na mesma estrutura, sem a possibilidade de alteração no espaçamento, salvo a cor de fundo, que poderá ser alterada em tons similares ao utilizado.

USO DE MARCA ONLINE

O avatar deve contemplar somente a base do logo principal da secretaria em questão, como ilustra o exemplo abaixo.

USO DE MARCA ONLINE

*Os arquivos digitais estão disponíveis no link: **http://bit.ly/MIVrs**

SITES

Prestação de serviço, unidade, identidade visual e apresentação moderna das instituições. É neste pilar que a Comunicação Digital e a Procergs se basearam para criar novos modelos de sites que atenderão a todos os órgãos de Governo.

Com o foco no cidadão e identificando a crescente audiência nos sites institucionais oriundas de dispositivos móveis, como celulares e tablets, todos os modelos foram criados em design responsivo, ou seja, adaptável a qualquer tela. O layout se transforma de acordo com o tamanho do dispositivo (desktop, celular ou tablet), entregando ao usuário uma experiência completa independentemente do local, se é num computador ou no celular.

Orientações básicas para criação de novos sites:

A partir de 2015, devem ser desenvolvidos em design responsivo.

Conter o Brasão do Governo do Estado no lado direito da tela.

Estar no Google Analytics da Procergs para acompanhamento de audiência.

APLICATIVOS PARA SMARTPHONE

A criação de aplicativos, principalmente por instituições públicas, passou a ter importância secundária com o surgimento dos sites desenvolvidos de forma responsiva. Hoje, os aplicativos são indispensáveis em casos específicos, em que o aparelho de celular torna-se essencial - como o uso da máquina fotográfica ou a geolocalização - para a prestação de um serviço ao cidadão.

O importante é estar presente no ambiente móvel, mas não necessariamente através de um aplicativo, um produto que demanda atualização constante e tende a se tornar pouco útil se não presta um serviço de demanda constante.

Além disso, a cultura de uma sociedade mais colaborativa aproxima, cada vez mais, sociedade e governo na criação conjunta de soluções digitais e plataformas. Através de iniciativas de Open Data, a política de dados abertos e transparência, grupos criam de forma espontânea, com o cruzamento de dados, aplicativos de serviço. É a sociedade criando si. Portanto, a tendência é o Governo se concentrar na criação de apps cujo objetivo é prestar um serviço exclusivo e oficial, funcionando como ponte entre usuário e a instituição.

APLICATIVOS PARA SMARTPHONE

Orientações básicas para criação de aplicativos:*

Deve ser desenvolvido para, no mínimo, dois sistemas operacionais. (iOS e Android)

É importante usar funcionalidade nativa do aparelho, como câmera, geolocalização, leitor biométrico, entre outros.

É imprescindível prever no orçamento verba para atualização/correções para um prazo mínimo de dois anos.

O conteúdo do aplicativo deve, preferencialmente, ser abastecido de forma automática, sem a necessidade de inclusão de conteúdo manualmente.

Deve estar disponível exclusivamente na loja oficial do Governo do Estado (Google Play, Apple Store, etc.)

*Estas são algumas diretrizes para uma melhor presença no ambiente mobile e pretende ajudar na decisão entre criar um aplicativo e/ou um site responsivo. Outras orientações podem ser dadas pela Diretoria de Comunicação Digital.

/GovernodoRS

@governo_rs

GOVERNO DO ESTADO
DO RIO GRANDE DO SUL

TODOS
PELO RIO GRANDE

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO