



Serviço Público Federal  
Ministério da Educação

Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul



RESOLUÇÃO Nº 269, DE 2 DE JUNHO DE 2022.

Aprova o Manual de  
Mídias Sociais da  
Fundação  
Universidade Federal  
de Mato Grosso do  
Sul.

**O CONSELHO DIRETOR** da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, no uso de suas atribuições legais, e tendo em vista o disposto na Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2021, do Ministro-Chefe do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, e na Portaria MCOM nº 5.239, de 8 de Abril de 2022, do Ministro de Estado das Comunicações e demais documentos contidos no Processo nº 23104.013942/2022-17, resolve:

Art. 1º Aprovar o Manual de Mídias Sociais da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, na forma do Anexo a esta Resolução.

Art. 2º Definir como redes sociais oficiais da UFMS:

I - Facebook <https://www.facebook.com/ufmsbr>;

II - Instagram <https://www.instagram.com/ufmsoficial/>;

III - LinkedIn <https://www.linkedin.com/school/ufms>;

IV - Twitter <https://twitter.com/ufmsbr>; e

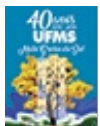
V - YouTube <https://www.youtube.com/tvufms>.

Art. 3º Fica revogada a Resolução nº 1 de 18 de janeiro de 2019.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

MARCELO AUGUSTO SANTOS TURINE,  
Presidente.





Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Augusto Santos Turine, Reitor(a)**, em 07/06/2022, às 11:20, conforme horário oficial de Mato Grosso do Sul, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufms.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufms.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **3331716** e o código CRC **2187CED5**.

#### CONSELHO DIRETOR

Av Costa e Silva, s/nº - Cidade Universitária

Fone: (67) 3345-7041

CEP 79070-900 - Campo Grande - MS

**Referência:** Processo nº 23104.000094/2022-78

SEI nº 3331716

SOCIAL  
MEDIA

# Manual de Mídias Sociais da UFMS

Anexo da Resolução nº 269-CD/UFMS, de 2 de Junho de 2022

LIKE



A NOSSA UNIVERSIDADE

## UNIDADES DA ADMINISTRAÇÃO CENTRAL

Reitoria

**Marcelo Augusto Santos Turine**

Vice-Reitoria

**Camila Celeste Brandão Ferreira Ítavo**

Pró-Reitoria de Administração e Infraestrutura

**Augusto Cesar Portella Malheiros**

Pró-Reitoria de Graduação

**Cristiano Costa Argemon Vieira**

Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação

**Maria Lígia Rodrigues Macedo**

Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis

**Albert Schiaveto de Souza**

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

**Andreia Costa Maldonado**

Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças

**Dulce Maria Tristão**

Pró-Reitoria de Extensão, Cultura e Esporte

**Marcelo Fernandes Pereira**

Agência de Internacionalização e de Inovação

**Saulo Gomes Moreira**

Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação

**Luciano Gonda**

Agência de Comunicação Social e Científica

**Rose Mara Pinheiro**

Agência de Educação Digital e a Distância

**Hercules da Costa Sandim**

## UNIDADES DA ADMINISTRAÇÃO SETORIAL

Câmpus de Aquidauana

**Ana Grazielle Lourenço Toledo**

Câmpus de Chapadão do Sul

**Kleber Augusto Gastaldi**

Câmpus de Coxim

**Silvana Aparecida da Silva Zanchett**

Câmpus de Navirai

**Marco Antônio Costa da Silva**

Câmpus de Nova Andradina

**Solange Fachin**

Câmpus de Paranaíba

**Wesley Ricardo de Souza Freitas**

Câmpus de Ponta Porã

**Leonardo Souza Silva**

Câmpus de Três Lagoas

**Osmar Jesus Macedo**

Câmpus do Pantanal

**Aguinaldo Silva**

Escola de Administração e Negócios

**José Carlos de Jesus Lopes**

Faculdade de Artes, Letras e Comunicação

**Gustavo Rodrigues Penha**

Faculdade de Ciências Farmacêuticas,

Alimentos e Nutrição

**Fabiane La Flor Ziegler Sanches**

Faculdade de Ciências Humanas

**Vivina Dias Sol Queiroz**

Faculdade de Computação

**Henrique Mongelli**

Faculdade de Direito

**Fernando Lopes Nogueira**

Faculdade de Educação

**Milene Bartolomei Silva**

Faculdade de Engenharias,

Arquitetura e Urbanismo e Geografia

**Robert Schiaveto de Souza**

Faculdade de Medicina

**Marcelo Luiz Brandão Vilela**

Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia

**Fabrcio de Oliveira Frazilio**

Faculdade de Odontologia

**Fabio Nakao Arashiro**

Instituto de Biociências

**Ramon José Correa Luciano de Mello**

Instituto Integrado de Saúde

**Marcos Antonio Ferreira Júnior**

Instituto de Física

**Além-Mar Bernardes Gonçalves**

Instituto de Matemática

**Bruno Dias Amaro**

Instituto de Química

**Carlos Eduardo Domingues Nazário**

## UNIDADE SUPLEMENTAR

Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian

(Humap/Ebserh)

**Claudio Cesar da Silva**

## SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. APRESENTAÇÃO</b>  | <b>4</b>  |
| <b>2. MÍDIAS SOCIAIS DA UFMS</b>                                  | <b>4</b>  |
| Facebook  | 4         |
| Instagram   | 5         |
| Twitter   | 5         |
| YouTube   | 5         |
| LinkedIn  | 5         |
| WhatsApp  | 5         |
| Spotify   | 5         |
| <b>3. DIRETRIZES PARA CRIAÇÃO DE UM NOVO PERFIL INSTITUCIONAL</b> | <b>5</b>  |
| Padronização de nome  | 6         |
| Definição de público-alvo   | 7         |
| Planejamento  | 8         |
| Segurança da informação   | 8         |
| <b>4. RECOMENDAÇÕES PARA PRODUÇÃO DE CONTEÚDO</b>                 | <b>8</b>  |
| Persona da UFMS   | 9         |
| Linguagem   | 10        |
| Território da marca UFMS  | 11        |
| O que postar? Com que frequência?                                 | 12        |
| Como organizar seu conteúdo?                                      | 13        |
| Sugestões de posts  | 14        |
| Produção de conteúdo no período eleitoral                         | 14        |
| <b>5. COPYWRITING</b>   | <b>15</b> |
| Legenda   | 15        |
| Gatilhos mentais e chamadas para ação                             | 16        |
| <b>6. RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO</b>                            | <b>16</b> |
| Orientações de respostas e comentários                            | 16        |
| Fluxograma de resposta  | 18        |
| <b>7. RECOMENDAÇÕES GERAIS</b>                                    | <b>19</b> |
| <b>REFERÊNCIAS</b>  | <b>20</b> |

## 1. APRESENTAÇÃO

O Manual de Mídias Sociais da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS é um guia prático para criação, gestão e monitoramento dos perfis institucionais da Universidade. Elaborado pela Agência de Comunicação Social e Científica - Agecom, tem como referência a trajetória e a experiência em relação ao uso de mídias sociais para propagação e divulgação das ações de ensino, pesquisa, extensão, inovação, empreendedorismo e desenvolvimento sustentável e institucional em âmbito regional, estadual, nacional e internacional.

Conforme a Portaria do Ministério das Comunicações nº 5.239, de 8 de abril de 2022, a comunicação digital dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Comunicação de Governo do Poder Executivo Federal tem como finalidade:

- I. contribuir para a divulgação, interação, construção e para manutenção do diálogo entre governo e sociedade;
- II. ampliar a difusão de informações;
- III. proporcionar melhor interação com públicos de interesse;
- IV. promover a presença digital do governo ou entidade; e
- V. promover o engajamento da sociedade nos assuntos de interesse público.

As diretrizes para uso e gestão das mídias sociais estão vinculadas à Política de Comunicação da UFMS (Resolução Coun nº 78, de 30 de dezembro de 2020), alinhadas ao Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI 2020-2024, com o objetivo de orientar os agentes de comunicação e os servidores na padronização dos processos comunicacionais. Assim, é necessário considerar as especificidades de cada plataforma digital para fortalecer a imagem da UFMS como a melhor e maior instituição de Mato Grosso do Sul, pública, gratuita, inclusiva e de qualidade.

A interação da comunidade universitária é essencial para um diálogo democrático, dialógico e estreito entre a UFMS e a sociedade, despertando a necessidade do uso ético, respeitável e positivo de diferentes plataformas, tais como, Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, YouTube, WhatsApp e Spotify para maior visibilidade dos projetos, eventos e demais ações promovidas pela Universidade.

## 2. MÍDIAS SOCIAIS DA UFMS

As redes sociais são espaços virtuais responsáveis pela transmissão de conteúdos, dos mais variados tipos, temas e formatos, e facilitadores da conexão entre as pessoas de diferentes gêneros, faixas etárias, classes sociais, raças, sexualidades, entre outros marcadores sociais. Nessas redes é possível, ao mesmo tempo, entreter, informar, inspirar, divulgar ou educar, por exemplo.

### Facebook

Com um grande número de contas, o Facebook, lançado em 2004, é a rede social da UFMS com maior número de seguidores.

## Instagram

O Instagram é uma das principais redes sociais da nossa Instituição, que prioriza a imagem em detrimento do texto.

## Twitter

O Twitter é a rede social que melhor permite a construção de um relacionamento entre as organizações e os usuários.

## YouTube

É o canal da TV UFMS, que apresentou um crescimento extraordinário nos últimos anos.

## LinkedIn

Criado em 2003, o LinkedIn é uma rede social profissional, com mais de 300 milhões de usuários.

## WhatsApp

Criado em 2009, o WhatsApp é a terceira rede social mais usada no mundo, sendo uma plataforma de mensagens instantâneas.

## Spotify

É o streaming de músicas mais popular do mundo, dando cada vez mais ênfase para a produção de podcasts.

## 3. DIRETRIZES PARA CRIAÇÃO DE UM NOVO PERFIL INSTITUCIONAL

As páginas, perfis e contas oficiais da UFMS no Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, Spotify, WhatsApp e no YouTube deverão ser gerenciadas pela Agecom, diferentemente dos conteúdos publicados em perfis institucionais de Câmpus, Unidades, cursos e projetos.

Criar um perfil, gerar conteúdo, interagir com os usuários e monitorar os resultados são tarefas que exigem tempo e dedicação. Nesse sentido, para criar um perfil é importante entender seu funcionamento, objetivo e a demanda do canal de atualização diária e interação.

1. Para que você gostaria de criar um canal?
2. As suas informações são diárias?

3. Para quem você gostaria de falar?
4. Você terá tempo, conteúdo e equipe para atualização do canal?

Se houver realmente a necessidade de criar um perfil, é necessário atentar-se para a importância de possuir um conteúdo diversificado, útil aos seguidores, ser interativo e manter a periodicidade das atualizações. Todos os perfis institucionais, que levam o nome e a marca da UFMS, precisam manter uma postura coesa e alinhada com a Política de Comunicação da Universidade e aos planos estratégicos da Instituição, pois refletem a imagem da organização perante seu público.

Por isso, são atribuições e responsabilidades dos gestores de perfis institucionais:

- Nomear um servidor para que seja responsável pelo perfil, uma vez que as contas institucionais em mídias sociais deverão ser administradas e gerenciadas por equipes compostas por servidores efetivos ou empregados públicos;
- O servidor responsável pelo perfil deverá utilizar e-mail institucional (@ufms.br) para cadastrar nas mídias criadas;
- Solicitar autorização para a Agecom para a criação do perfil institucional;
- Conduzir o gerenciamento, moderação e a revisão do conteúdo publicado nos perfis institucionais;
- Elaborar relatório semestral sobre a utilização de mídias sociais sob sua responsabilidade e encaminhar para a Secretaria de Rádio, TV e Mídias, pelo e-mail [jornalismo.agecom@ufms.br](mailto:jornalismo.agecom@ufms.br); e
- Seguir as demais orientações previstas neste Manual, acerca da produção de conteúdo para mídias sociais, relacionamento com o público e gerenciamento de crise.

Para promover e fortalecer a comunicação integrada em toda a UFMS, são diretrizes para a criação de um novo perfil:

### Padronização de nome

Um dos primeiros passos para a criação de uma nova conta, em qualquer rede social, é definir sua ligação com a Universidade. O nome do perfil diz muito sobre a facilidade do perfil em ser encontrado pela comunidade interna e externa por meio dos buscadores. Para isso, o nome do canal deve ser padronizado, seguindo o modelo:

Câmpus/Unidade/Curso/Projeto + UFMS

Exemplos: @cptlufms, @facomufms

Somente se houver outro perfil com o mesmo nome, o termo “oficial” deve ser incluído. Na descrição ou biografia, informe “Perfil oficial do Câmpus/Unidade da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)” e mencione o user do perfil oficial da Instituição.

## Definição de público-alvo

Outro aspecto extremamente relevante para a criação, gerenciamento e monitoramento de uma rede social é a definição clara e objetiva do público que pretende atingir com suas publicações. Lembre-se que, sendo a maior instituição de ensino do estado, temos públicos distintos em relação a gênero, faixa etária e interesses. A partir disso, você poderá possuir a persona, compreendendo o que lêem, escutam, assistem, quais são seus hábitos e facilitando a comunicação entre seu Câmpus ou Unidade com seus seguidores ideais.

Caso precise de estatísticas reais de públicos da Universidade, utilize a plataforma [numeros.ufms.br](http://numeros.ufms.br) e busque informações detalhadas, sendo que utilizando a referência dezembro/2021 temos os seguintes números:

| Público-alvo       | Estudantes de graduação                                 | Estudantes de Pós-Graduação                             | Servidores   | Comunidade externa                      |
|--------------------|---|---|--|---|
| Gênero             | 54,52% do gênero feminino<br>45,48% do gênero masculino | 60,47% do gênero feminino<br>39,53% do gênero masculino | Docentes:<br>52,34% do gênero masculino<br>47,66% do gênero feminino<br><br>Técnicos:<br>51,81% do gênero masculino<br>48,19% do gênero feminino | -----                                   |
| Formação/<br>Cargo | Ensino Médio completo                                   | 766 especialização<br>1581 mestrado<br>914 doutorado    | 1853 técnicos, sendo 33,8% graduados e 30,3% com especialização<br><br>1470 docentes efetivos, com a maior parte tendo o título de doutor        | Principalmente, alunos do ensino básico |
| Faixa etária       | Principalmente entre 18 e 24 anos                       | Principalmente entre 20 e 40 anos                       | Principalmente entre 30 e 49 anos  | 14 a 17 anos                            |
| Residência         | 69,34% são de MS<br>54,14% residem em Campo Grande      | 80,40% residem em Campo Grande                          | Nas cidades com Câmpus da UFMS   | Brasil                                  |

| Público-alvo | Estudantes de graduação  | Estudantes de Pós-Graduação  | Servidores  | Comunidade externa  |
|--------------|--|--|---|---|
| Interesses   | Editais de bolsa, oportunidades e atividades extracurriculares, eventos e ações de esporte e cultura | Editais de bolsa de pós-graduação, serviços da Universidade, eventos e pesquisas | Divulgar projetos e pesquisa, buscar serviços da UFMS, oportunidades de capacitação e ações de cultura, esporte e lazer | Informações relacionadas ao ingresso e assistência estudantil, eventos e serviços prestados pela UFMS para a comunidade |

Somente conhecendo o público-alvo de um Câmpus ou Unidade será possível definir em quais plataformas se posicionar. Por isso, o servidor responsável deve escolher uma rede social principal para produzir seu conteúdo.

### Planejamento

Tendo em vista que a Agecom é a responsável pelo cadastro e aprovação das mídias institucionais, a unidade deverá enviar o planejamento para criação de uma nova rede social, para o e-mail [agecom@ufms.br](mailto:agecom@ufms.br). O documento deve conter o nome do servidor responsável pelas redes sociais, quais plataformas serão utilizadas e o nome do perfil, definição do público-alvo e os objetivos do Câmpus/Unidade em manter a rede social, os horários de atendimento, frequência de publicação e os principais assuntos a serem trabalhados. Para organização institucional, a Agecom faz uma varredura nas mídias e as contas existentes têm o prazo de 30 dias para envio do planejamento e relatório de atividades já desenvolvidas no perfil para continuar sendo utilizadas como UFMS.

### Segurança da informação

Para evitar problemas e garantir a segurança das senhas, durante o procedimento para criação de uma página ou perfil institucional, você deve utilizar e-mail institucional que representa o setor responsável pelo canal. Isso é fundamental para garantir que a conta não esteja vinculada a dados pessoais de servidores. Além disso, certifique-se de conferir quem poderá visualizar as informações recebidas e lembre-se de adicionar mais de uma pessoa da Unidade, a fim de ter maior segurança dessas informações.

## 4. RECOMENDAÇÕES PARA PRODUÇÃO DE CONTEÚDO

Nas páginas oficiais da UFMS deve-se publicar, exclusivamente, campanhas, notícias, avisos, projetos e eventos organizados ou apoiados pela Universidade, sendo necessário vínculo institucional formalizado. Conteúdos de utilidade pública, não diretamente ligados à UFMS, podem ser publicados, levando-se em conta sua relevância social e interesse institucional, a critério da Agecom.

Tendo em vista a característica do público presente nas redes sociais da Universidade, a linha editorial dos conteúdos de suas plataformas prioriza postagens de in-

teresse da comunidade universitária e da sociedade em geral. Ou seja, o conteúdo de interesse restrito não será veiculado nas plataformas oficiais, devendo-se evitar também o culto à personalidade nas ações a serem divulgadas, preferindo-se identificar setores institucionais a valorizar estritamente as pessoas envolvidas.

Sob pena de sanções previstas na legislação, estão proibidos de serem divulgados conteúdos ofensivos, obscenos, pornográficos, sexualmente sugestivos, abusivos, discriminatórios, difamatórios, ameaçadores, de ódio ou que infrinjam as leis de privacidade ou de propriedade intelectual, além de conteúdos político-partidários e religiosos.

A produção do conteúdo publicado pelas mídias oficiais deverá seguir as seguintes orientações em estratégias de marketing:

### Persona da UFMS

A persona é uma representação fictícia dos seus seguidores ideais, apresentada de forma mais humanizada e personalizada em relação ao público-alvo de determinada organização. Essa criação, baseada em dados qualitativos e quantitativos, auxilia na construção de um relacionamento mais próximo com aqueles que pretendemos alcançar, sejam estudantes, servidores ou a comunidade em geral.

**Nome do Estudante de Graduação:** Morena, 23 anos, solteira, reside em Campo Grande e mora com a família/ cônjuge/ companheiro. Está cursando bacharelado/integral e usa o transporte público ou veículo próprio para se locomover. Ela é ativa, engajada em coletivos e presente nas redes sociais, principalmente no Instagram, WhatsApp e e-mail. Morena sonha em continuar os estudos e contribuir com a sociedade, objetiva ter uma experiência fora do país e tem como meta trabalhar com o que gosta. Por isso, ela se interessa em saber mais sobre pesquisa e inovação, língua estrangeira, atlética, arte, extensão tecnológica, empreendedorismo e voluntariado. Ela escolheu a UFMS por ser uma Universidade pública, para ficar próxima da família e/ou porque o curso desejado no Estado só tinha na UFMS, reconhecendo que a formação oferecida pela Instituição é diferenciada. Ela acha que a UFMS oferece muitas oportunidades, mas precisa melhorar mais a divulgação, pois tem muita dificuldade em conseguir alguma informação no portal ou nas redes sociais.

**Nome do Estudante de Pós-graduação:** Mariana, 25 anos, se formou há alguns anos e procurava uma oportunidade para continuar os estudos e se especializar. A estudante está muito interessada em seu tema de pesquisa, oportunidades de capacitação e eventos. Ela usa as redes sociais, principalmente o WhatsApp e Instagram, mas também se informa a partir de outros canais de comunicação.

**Nome do Servidor:** João, 45 anos, é servidor da UFMS há mais de dez anos. Ele possui ensino superior completo e especialização em sua área de conhecimento. João passa 40 horas semanais na Universidade e, por isso, precisa de praticidade para realizar suas tarefas diárias, se capacitar e ter acesso a atividades de lazer, cultura e esporte. Ele costuma de informar pela newsletter UFMS Informa, pelo WhatsApp e pelo Facebook da UFMS.

**Nome referência da Comunidade Externa:** Ana, 16 anos, é estudante da educação básica. Ela tem interesse em estudar na UFMS e busca informações sobre as oportu-

nidades de ingresso na Universidade, mas não sabe detalhes sobre o funcionamento da Instituição. Ela usa muito as redes sociais, está atenta a conteúdos virais principalmente no formato de vídeo, e se informa sobre o mundo a partir do Instagram.

Agora que você conhece a persona da UFMS, confira a voz e o tom da marca para assegurar que assuntos de interesse da comunidade universitária e externa sejam entregues ao público-alvo.

## Linguagem

A voz e o tom de marca apresentam com clareza a missão, a visão e tudo o que uma Instituição, como a UFMS, acredita. Somos uma Universidade pública, gratuita, inclusiva e de qualidade, com a missão de “desenvolver e socializar o conhecimento, formando profissionais qualificados para a transformação da sociedade e o crescimento sustentável do país” e a nossa visão é “ser uma Universidade reconhecida nacional e internacionalmente por sua excelência no ensino, pesquisa, extensão e inovação”.

Além disso, os valores da Universidade, aqueles que fazemos questão de compartilhar com a comunidade universitária, se tornam, portanto, o guia para a produção de conteúdo nos perfis institucionais, seja na forma de organização das linhas editoriais ou na definição de características e da personalidade da marca. Por isso, é muito importante que você os conheça e se aproprie deles para a conduta nas páginas oficiais.

- Ética
- Respeito
- Transparência
- Efetividade
- Interdisciplinaridade
- Profissionalismo
- Sustentabilidade
- Independência

São esses valores que irão diferenciar a UFMS de outras instituições de ensino superior, principalmente em relação à forma que investimos no ensino, pesquisa, extensão, inovação e empreendedorismo e a adoção às práticas de sustentabilidade alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS (Agenda 2030 da ONU). Essa personalidade manifestada pela credibilidade, reconhecimento e valorização da Universidade sul-mato-grossense, que apoia e fortalece a ciência no estado, deve ser expressa de forma consistente em todos os canais de comunicação institucionais, seja nos perfis em redes sociais, na Rádio Educativa UFMS, na TV UFMS, no Portal ufms.br ou na interação com a comunidade universitária e externa.

Ao entendermos o que é importante transmitir para o público-alvo da UFMS, avançamos para a definição de voz, tom de marca e a humanização. Atribuir características humanas para a Universidade é um exercício essencial para que os perfis institucionais e a comunicação off-line sejam capazes de gerar uma conexão e de atrair os estudantes de graduação e pós-graduação, servidores e a comunidade externa para os conteúdos postados. Para isso, entendemos que se a UFMS fosse uma pessoa, ela seria:

- **Prestativa:** sempre disposta a sanar dúvidas de forma clara e auxiliar a comunidade interna e externa a obterem informações importantes sobre o funcionamento da Universidade.
- **Orgulhosa de ser sul-mato-grossense:** alguém que valoriza os aspectos históricos, políticos, culturais e sociais do estado.
- **Acolhedora:** uma pessoa que quer acolher as pluralidades presentes em um ambiente de ensino e de pesquisa.

Portanto, como a voz da UFMS é prestativa, acolhedora e orgulhosa do estado, o tom das comunicações segue a mesma linha de raciocínio, sendo amigável, elucidativo e pessoal. A UFMS quer ser como uma amiga, que está sempre disponível para ajudar as pessoas que buscam informações, e quer acolher sonhos, interesses e saberes tão distintos exatamente do jeito que são. Como o diálogo é crucial para o exercício da cidadania em uma sociedade democrática, as ofensas, palavras de baixo calão e comentários debochados ou irônicos não devem estar associados às características de linguagem da Instituição, e também devem ser coibidos na interação nos canais institucionais.

Quanto aos posts, ainda que a Universidade opte por agir como uma amiga do internauta, não podemos esquecer que somos uma Instituição de Ensino Superior que busca manter sua credibilidade no cenário estadual, nacional e internacional. Mesmo no meio virtual, os perfis institucionais e as páginas oficiais da UFMS devem evitar palavras abreviadas, como “vc”, “tbn” e “oq”, e erros ortográficos, de pontuação, de digitação e frases dúbias.

### Território da marca UFMS

Uma produção de conteúdo de qualidade começa pela clareza da sua proposta. Conforme o tipo de conteúdo, deve-se prestar atenção na forma em que será apresentado a fim de garantir melhor resultado e maior impacto. A falta de clareza pode resultar em efeitos inesperados e crises institucionais. Priorize temas relevantes e de interesse do público-alvo da sua Unidade e avalie a seriedade do assunto antes de escolher o formato ou os elementos da publicação, como o uso de GIFs, memes, reels, entre outros.

Ou seja, para definir o formato da apresentação do conteúdo, deve-se analisar a relevância do assunto e sua complexidade, podendo ser um assunto de apoio ou mais relevante, ou ainda, um assunto completo, ou até mesmo, simples. Um conteúdo simples pode ser expresso de forma simples. Já um conteúdo mais complexo, requer mais atenção em relação a sua forma e linguagem, para que não haja interpretações equivocadas.

#### MARCA: UFMS

**PRODUTOS:** cursos de graduação e pós-graduação; projetos de ensino, pesquisa, extensão, inovação e empreendedorismo; ações de cultura, lazer e esporte;

**TERRITÓRIO DE MARCA:** inscrições para cursos, processos seletivos, concursos, bolsas e auxílios; serviços prestados pela UFMS à comunidade; datas de eventos, espetáculos, shows e palestras; resultado de competições e pesquisas; patentes etc.

## O que postar? Com que frequência?

Para maior engajamento, as publicações deverão ser postadas com intervalos mínimos de, pelo menos, uma hora entre os conteúdos, e com poucas postagens ao dia, para maior visualização em cada uma delas, exceto em casos urgentes. Você pode fazer uso de referências à cultura pop, a personagens ou a assuntos viralizados na rede como forma de aumentar o alcance dos posts, mas com cautela. Essa produção de conteúdo das páginas da UFMS deverá respeitar como padrão mínimo de veiculação o volume de postagens do quadro abaixo, respeitando as características de interação:

| Plataforma | Postagens                      | Deve Incluir  |
|------------|--------------------------------|---|
| Facebook   | 1 a 3 posts por dia útil       | Linguagem na 1ª pessoa do plural (nós), informal e direta;<br>Teor emocional, envolvendo o usuário no assunto;<br>Links encurtados (link.ufms.br);<br>Convite à interação (Compartilhe, saiba mais, leia, curta etc).   |
| Instagram  | Ao menos 1 post por dia        | Linguagem na 1ª pessoa do plural (nós), informal e direta;<br>Teor emocional, envolvendo o usuário no assunto;<br>Convite à interação (Compartilhe, saiba mais, leia, curta etc);<br>Legendas mais curtas com utilização de emojis;<br>Marque a localização;<br>Explorar o uso de hashtags (#). |
| Twitter    | 1 a 5 posts por dia útil       | Textos de, no máximo, 280 caracteres e vídeos de até 2 minutos;<br>Convite à interação (Retuíte, saiba mais, leia, curta etc);<br>Explorar o uso de hashtags (#);<br>Uso de GIFs e emojis, quando os assuntos assim permitem;<br>Uso de gatilhos mentais de urgência e atenção.                 |
| YouTube    | Em média 5 vídeos por dia útil | Divisão dos vídeos por assunto;<br>Descritivo completo do vídeo com teor mais formal.   |

| Plataforma | Postagens                    | Deve Incluir  |
|------------|------------------------------|---|
| Spotify    | Mínimo de 1 por semana       | <p>Descritivo mais curto, com teor informal e direto;</p> <p>Convite à interação (Ouça, confira, compartilhe) para incentivar o consumo dos materiais produzidos pela Rádio Educativa UFMS.</p>   |
| LinkedIn   | Ao menos 2 posts por semana  | <p>Textos mais completos, formais e objetivos;</p> <p>Link para que o usuário se aprofunde na informação;</p> <p>Convite à interação (Leia, saiba mais, confira) para incentivar o acesso ao portal ufms.br;</p> <p>Explorar o uso de hashtags (#).</p> |
| WhatsApp   | 1 a 3 mensagens por dia útil | <p>Frases mais formais, diretas e curtas;</p> <p>Convite à interação (Leia, saiba mais, confira) para incentivar o acesso ao portal ufms.br;</p> <p>Link para que o usuário cadastrado se aprofunde na informação.</p>                                  |

A seguir apresentamos as principais recomendações para produção de conteúdo:

### Como organizar seu conteúdo?

Todo conteúdo produzido para as mídias sociais deve ser construído e pensado em conjunto, unindo a produção visual e textual, além da adequação do formato a uma mídia social. Quanto mais simples e menos relevante for um tema, menos recursos multimídia podem ser utilizados, enquanto, quanto mais importante e complexo for o assunto, mais recursos podem ser combinados, valendo-se de carrosséis, vídeos, reels, stories, infográficos etc.

Cuidado com peças muito poluídas, com excesso de cores, informações e desenhos ou fotos. Lembre-se que fotos de pessoas precisam de autorização para uso da imagem e muitas possuem direitos autorais. Os endereços eletrônicos pessoais, número de telefones celulares pessoais não são permitidos em canais institucionais, sendo protegidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018, legislação brasileira que regula as atividades de tratamento de dados pessoais.

Para aplicação da logomarca UFMS conheça o Manual de Identidade Visual da Universidade, disponível no Portal ufms.br, que estabelece as normas e as orientações quanto a utilização e aplicação dos elementos que compõem a identidade da Universidade.

Para a realização desta etapa é necessário ter sempre em mente a persona, linguagem e o território de marca da UFMS, buscando referências nos demais órgãos públicos e instituições de ensino superior. Destaca-se também a importância de estar atento à checagem das informações e fontes. Em caso de dúvidas, confira os canais oficiais da UFMS ou entre em contato com a Agecom.

Por fim, jamais utilize perfis institucionais para expressar opiniões pessoais, informações e propaganda de empresas, recomendação de serviços externos e agressões ou críticas à própria UFMS. Você é parte da Instituição!

## Sugestões de posts

1. **Stories:** criar stories interativos utilizando enquetes ou testes; divulgue posts com link para aprofundamento de conteúdo; publique stories encadeados para divulgação em tempo real de eventos ou ações desenvolvidas pela Universidade; compartilhe fotos e vídeos positivos em que o perfil foi mencionado.
2. **Vídeos e Reels:** seja criativo e priorize conteúdos originais e produzidos especificamente para a plataforma. Ou seja, nada de compartilhar vídeos com a marca do TikTok no Instagram! Inspire-se nas tendências (as chamadas trends) para criação dos reels, fazendo uso de áudios que estão em alta na plataforma. Mas atenção! Nem todos os temas podem ser trabalhados dessa forma, já que alguns exigem maior seriedade enquanto instituição de ensino superior.

É importante mencionar também que muitas pessoas utilizam as mídias sociais com o som desabilitado, por estarem em locais públicos. Conteúdos audiovisuais legendados facilitam o acesso à informação e garantem a acessibilidade nessas postagens.

Os vídeos também podem ser utilizados como teasers nas redes sociais, guiando para publicações completas no canal da TV UFMS, por exemplo.

Por último, não se esqueça de garantir que os vídeos sejam gravados em boa resolução, dando preferência a cenários organizados e com boa iluminação.

3. **Campanhas:** devem deixar claro para as pessoas o que elas devem fazer, seja se inscrever em um processo seletivo ou acessar informações sobre pesquisas. Esses conteúdos são criados por meio de gatilhos mentais (explicados abaixo), sendo necessário: 1) definir uma estratégia em curto, médio e longo prazo e 2) escolher o melhor gatilho para o objetivo pretendido.

As peças produzidas devem estar em formatos diferentes, de acordo com o público-alvo pretendido, e seguir a mesma identidade visual, permitindo o reconhecimento do assunto facilmente pela comunidade.

Confira alguns tipos de campanhas para se inspirar: a) as institucionais visam alcançar uma imagem positiva da Universidade e gerar o reconhecimento da marca perante o público, tratando de um processo contínuo; b) as educativas são realizadas para ensinar, orientar ou engajar a população acerca de alguma causa, de forma mais simples e objetiva; e c) aquelas que buscam mostrar o trabalho que vem sendo desenvolvido pela Instituição em prol da sociedade.

## Produção de conteúdo no período eleitoral

A produção de conteúdo no período eleitoral é regida por normativas específicas, sendo extremamente importante se atentar aos posts veiculados e exibidos pelos perfis oficiais da UFMS. Nesses casos, são autorizadas apenas informações jornalísticas, sem menção a nomes de agentes públicos e circunstâncias eleitorais.

Consulte sempre a Agecom nos períodos eleitorais para a UFMS e o servidor responsável não ter penalidades legais.

É totalmente proibida toda e qualquer forma de divulgação da marca do Governo Federal em ações de comunicação, uso de termos que possam caracterizar propaganda eleitoral como nomes, siglas e números de candidatos e partidos políticos, slogans e palavras-chave como “eleições”, “primeiro turno”, “segundo turno” etc. Além do mais, os comentários devem ser suspensos ou monitorados, havendo exclusão de qualquer manifestação de cunho eleitoral (IN Agecom nº 4, de 18 de maio de 2022).

## 5. COPYWRITING

O copywriting é uma forma de escrita utilizada para aumentar o engajamento do público nas redes sociais. O uso dessa estratégia é indicado quando se quer que o leitor realize ações específicas, como se inscrever em um processo seletivo, ler mais informações em uma notícia, comentar sua opinião sobre uma foto, assistir a um vídeo etc. Além de usar uma arte ou imagem chamativa, um post precisa ir além, envolvendo headlines, gatilhos mentais, chamadas para ação, testes A/B, entre outros elementos.

### Legenda

Os posts mais amigáveis aos olhos do público apresentam o conceito da escaneabilidade, isto é, possuem frases e parágrafos curtos, emojis e usam listas. As legendas ideais, ainda, são revisadas antes da publicação, são claras e objetivas e evitam termos muito técnicos. Geralmente, são divididos em quatro elementos: 1) Headline, 2) Resumo explicativo do assunto, 3) Convite à interação e 4) Call-to-action.

No copywriting, busca-se conquistar a atenção do leitor nos primeiros segundos. As três primeiras linhas já apresentam o tema da postagem e os textos despertam emoções e/ou sentimentos de forma intencional. Logo, o primeiro elemento de um conteúdo, a headline, precisa ser persuasivo ou impactante, como por exemplo “Atenção”, “Ei, professor/estudante!”, “Não perca”, “Última chamada”, entre outras.

Tendo a persona em mente, os textos das mídias sociais podem guiar os seguidores a informações mais aprofundadas em outros canais institucionais, utilizando links encurtados por meio da plataforma <https://link.ufms.br>. O acesso necessita o login com o Passaporte UFMS e senha. Além do mais, recomenda-se a adoção de, no máximo, cinco hashtags, dando preferência para aquelas já veiculadas nas redes oficiais da UFMS (#SouUFMS; #MundoUFMS; #CampanhaEuRespeito; #VemPraUFMS; #OrgulhoDeSerUFMS) e a utilização de perguntas como estratégia para gerar novos comentários, convidando o público a interagir com a postagem. Entre os exemplos, estão: “Já pensou nisso?”, “O que você acha?”, “Quem você acha que precisa saber sobre esse assunto?”, entre outras.

Outros aspectos importantes para a construção de uma legenda para as redes sociais é a testagem de diferentes formatos de conteúdo, horário de postagem e escritas.

## Gatilhos mentais e chamadas para ação

Busque produzir apelos emocionais em sua legenda. Pense nas dificuldades, desafios, necessidades e desejos da sua persona e provoque estímulos relacionados à urgência para realizar uma inscrição ou escassez de vagas de um processo seletivo. Confira alguns exemplos de aplicação:

- **Escassez:** “curso exclusivo”; “vagas limitadas”; “as inscrições estão acabando!”, entre outras.
- **Prova social:** use depoimentos da comunidade universitária; “XX pessoas já se inscreveram!”, entre outras.
- **Urgência:** “inscreva-se imediatamente”, “saiba mais agora mesmo”, “última oportunidade”, “último dia de inscrições”, entre outras.
- **Relação dor e prazer:** apresente uma dificuldade da sua persona e demonstre como alguma oportunidade da sua unidade pode ajudá-la; “Você está com problemas para escrever seu artigo? Conheça esse curso!”, entre outras.

Além disso, finalize as legendas convidando as pessoas a realizarem alguma ação, como acessar um link, comentar, compartilhar ou salvar o post. Use verbos e seja específico! Confira alguns exemplos de chamadas para ação:

- **Engajamento:** “Salve esse post para conferir mais tarde!”, “Compartilhe com seus amigos”; “Responda aqui nos comentários”, entre outras;
- **Tráfego para o portal:** “Saiba mais em...”, “Confira mais detalhes no portal”, “Acesse o portal e leia mais”, entre outras;
- **Outros exemplos:** “Assista!”, “Arraste para o lado!”, “Faça já a sua inscrição!”

## 6. RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

A construção de uma relação com o público da UFMS, enquanto uma instituição de ensino superior pública, gratuita e inclusiva e de qualidade, é necessária principalmente para entregar respostas, informações e esclarecimentos a todo e qualquer cidadão. Nesse sentido, vale-se de ações, como a resposta de comentários, curtir de volta, re-tweet de organizações parceiras, no intuito de preservar o bom atendimento em qualquer esfera hierárquica do ecossistema de comunicação digital da Universidade. Por tal motivo, foram elaboradas orientações sobre a gestão das redes institucionais.

### Orientações de respostas e comentários

Quando um usuário entrar em contato com a UFMS, seja qual for o perfil institucional, encaminhe a questão para o setor responsável ou envie o contato da secretaria/ Universidade/Câmpus para que ele próprio sane sua dúvida. Sempre que houver dúvidas sobre a resposta institucional da Universidade, entre em contato e peça mais orientações para a Agecom.

As respostas aos comentários e mensagens devem adotar uma linguagem informal e cordial para mídias como o Facebook, Instagram e Twitter e mais formal para mídias como o LinkedIn e o YouTube. Para isso, é importante evitar o uso de abreviações e priorizar a utilização de links de direcionamento e emojis. Ressalta-se também que a voz e o tom de marca apresentados acima ganham ainda mais corpo no relacionamento com o público. Sendo assim, a UFMS, como uma amiga prestativa e acolhedora, busca responder a todos os contatos de forma ágil e valoriza expressões como “Bom dia”, “Boa tarde”, “Boa noite”, “Como posso te ajudar?”, “Estamos à disposição” e “Tenha um ótimo dia!”.

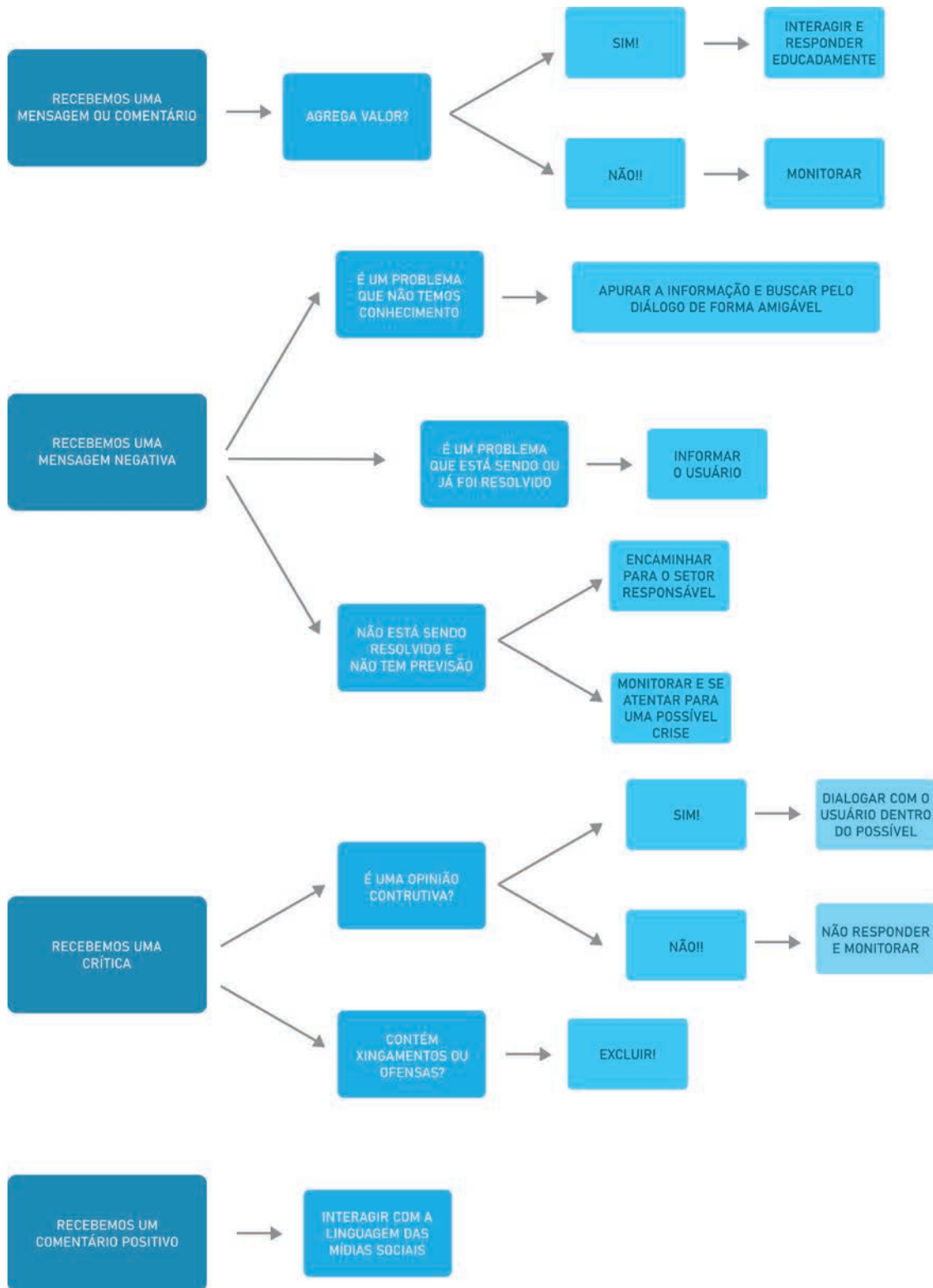
Assim como outras instituições, prioriza-se que a continuidade de diálogos acerca de problemas a serem resolvidos pela Universidade seja realizada em conversas privadas, via direct, inbox, chat ou DM.

Mas nem todos os comentários devem ser respondidos. Evite estimular haters ou a interferência nas respostas dos cidadãos. O conteúdo das mensagens deve ser mantido livre desde que estejam de acordo com as diretrizes institucionais e à legislação, exceto em casos extremos ou previstos em instruções normativas de órgãos superiores.

Desse modo, os perfis institucionais gerenciados pela Agecom seguem as regras abaixo para remoção e bloqueio de comentários de usuários:

- Elogios, questionamentos, sugestões e críticas serão bem-vindos.
- Comentários difamatórios, que ameacem ou violem leis e direitos humanos, Spams (lixo eletrônico), conteúdo de cunho eleitoral, publicidade em geral, pornografia, ofensas e mensagens que incitem o ódio, o preconceito e a violência serão apagados. Em caso de reincidência, a conta do autor será bloqueada.
- A responsabilidade pelos comentários é dos usuários e as opiniões expressas não representam, necessariamente, as da UFMS.
- No período eleitoral, todos os comentários devem ser cuidadosamente moderados e/ou suspensos, em conformidade com Instrução Normativa Agecom nº 4, de 18 de maio de 2022, e a suspensão deve ser justificada por meio de nota explicativa.

## Fluxograma de resposta



## 7. RECOMENDAÇÕES GERAIS

O acompanhamento dos resultados das mídias sociais facilita a identificação de quem são os seguidores da UFMS, a quantidade de visualizações dos posts e as taxas de engajamento de cada mídia. O ideal é conhecer a missão da Universidade, analisando frequentemente as estratégias adotadas e, quando necessário, adotando a correção de elementos que não estão de acordo com os objetivos propostos.

Ao gerenciar um perfil institucional, compete ao servidor responsável a elaboração e apresentação de relatório mensal, contendo no mínimo o total de seguidores registrados e a quantidade de postagens realizadas e removidas, segundo orientações da Instrução Normativa nº 6 da Presidência da República, de 23 de dezembro de 2021. Faça essa mensuração por meio dos insights de cada plataforma. Além disso, por meio do monitoramento desses resultados, também é possível sondar possíveis assuntos desencadeadores de crises para a Universidade e detectar dúvidas em comum dos usuários.

O monitoramento das redes sociais é de grande importância para o funcionamento das atividades da UFMS. De forma mais direta, por meio de plataformas como o Twitter, Facebook e Instagram, é possível criar maior proximidade entre a comunidade universitária, externa e a Instituição, facilitando a detecção de opiniões contrárias e insatisfatórias acerca da Universidade. Segundo a Portaria do Ministério das Comunicações nº 5.239, de 8 de abril de 2022, as estratégias digitais possibilitam a identificação de melhores indicadores de monitoramento para mensuração que permitam a avaliação de cenários, tendências e momentos para a criação de ações mais assertivas e eficazes.

Esse processo deverá ser realizado diariamente pela equipe da Agecom, com a geração de relatórios semanais sobre assuntos que envolvem a imagem institucional. Os picos de citações devem ser avaliados cuidadosamente com a intenção de evitar futuras crises nas mídias sociais e visando a resolução de qualquer problema. Em caso de alguma situação grave/crise em uma mídia institucional, sempre comunique a Agecom.

Segundo o Manual de orientação para atuação em mídias sociais: identidade padrão de comunicação digital do Poder Executivo Federal (2014), os componentes que ajudam a definir uma situação de crise são:

| O que é uma crise   | O que não é uma crise   |
|---|---|
| Volume de menções que tenha alcançado grandes audiências                          | Usuários mostrando descontentamento com algum problema ou ação de forma isolada |
| Volume de menções alto e com fundamento e bons argumentos                         | Usuário declarando preferência a outra gestão                                   |
| Volume de menções alto e com amparo legal contrário aos interesses da Instituição | Usuário reclamando sobre algum representante da Instituição                     |
| Menções com potencial viral alto  | Menções restritas a um número pequeno de usuários                               |

Analisando a curva de menções dos perfis institucionais, sempre que deflagrada uma crise, siga as seguintes recomendações:

1. Comunique a Agecom sobre os canais, conteúdos e quantidade de críticas que encadearam a crise;
2. Realize o monitoramento contínuo das mídias sociais, especialmente quando a curva de menções estiver em alta;
3. Verifique as informações. Se o conteúdo das críticas puder ser facilmente solucionado, responda de forma rápida e transparente sobre as medidas que estão sendo tomadas e a previsão para solução do problema, de forma alinhada com os demais canais de comunicação da UFMS. Já se não houver expectativas claras para a solução dos questionamentos ou a quantidade de menções não for decisiva, mantenha apenas o monitoramento, pois qualquer resposta poderá ter como efeito o aumento da crise, levando novas pessoas a conhecerem sobre o assunto.
4. Durante qualquer crise ou em posts mais sérios, utilize uma linguagem mais neutra, evitando que a situação se alastre;
5. Ao final de uma crise, trace seu histórico, revistando todos os detalhes, desde os primeiros sinais e reações ao longo do tema. Esse documento servirá como base para melhorias para novas ações institucionais.

## REFERÊNCIAS

BASILE, Roberta; COSTA, Vinícius de Paiva. **Manual de Redes Sociais**: Secom UFG. [S. l.: s. n.], [s.a.]. Disponível em: [https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/84/o/Manual\\_-\\_Redes\\_Sociais\\_Secom\\_UFG.pdf](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/84/o/Manual_-_Redes_Sociais_Secom_UFG.pdf). Acesso em: 2 maio 2022.

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES (Brasil). Dispõe sobre a comunicação digital dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Comunicação do Governo do Poder Executivo Federal - SICOM. Portaria MCOM N° 5.239, de 8 de abril de 2022. **Diário Oficial da União**, Brasília, 14 abr. 2022. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-mcom-n-5.256-de-12-de-abril-de-2022-393467366>. Acesso em: 12 maio 2022.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA (Brasil). Gabinete de Segurança Institucional. Estabelece diretrizes de segurança da informação para o uso seguro de mídias sociais nos órgãos e nas entidades da administração pública federal. Instrução Normativa N° 6, de 23 de dezembro de 2021. **Diário Oficial da União**, Brasília, ano 243, 23 dez. 2021. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-6-de-23-de-dezembro-de-2021-370081858>. Acesso em: 12 maio 2022.

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL. **Manual de orientação para atuação em mídias sociais**: identidade padrão de comunicação digital do Poder Executivo Federal. 2. ed. [S. l.: s. n.], 2014. Disponível em: <https://www.gov.br/agricultura/pt-br/centrais-de-conteudo/manuais/manual-de-redes-sociais-idg.pdf>. Acesso em: 10 maio 2022.

SECRETARIA ESPECIAL DE COMUNICAÇÃO ESPECIAL — SECOM. **Calendário Eleitoral 2022 e orientações específicas ao Sicom**. [S. l.: s. n.], 2022. Disponível em: [https://www.gov.br/secom/pt-br/aceso-a-informacao/manuais/copy2\\_of\\_Calendario\\_Eleitoral\\_Secom\\_v5.pdf](https://www.gov.br/secom/pt-br/aceso-a-informacao/manuais/copy2_of_Calendario_Eleitoral_Secom_v5.pdf). Acesso em: 9 maio 2022.



**A NOSSA UNIVERSIDADE**



[www.ufms.br](http://www.ufms.br)



[/ufmsbr](https://www.facebook.com/ufmsbr)



[@ufmsoficial](https://www.instagram.com/ufmsoficial)



Educativa UFMS



[@ufmsbr](https://twitter.com/ufmsbr)



[/tvufms](https://www.youtube.com/tvufms)