

MANUAL DE GESTÃO DE CONTAS DO MPF EM REDES SOCIAIS

PORTARIA PGR/MPF Nº 62,
DE 4 DE FEVEREIRO DE 2019

MANUAL DE
GESTÃO DE CONTAS
DO MPF EM
REDES SOCIAIS

PORTARIA PGR/MPF Nº 62, DE 4 DE FEVEREIRO DE 2019

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradora-Geral da República
Raquel Elias Ferreira Dodge

Vice-Procurador-Geral da República
Luciano Mariz Maia

Vice-Procurador-Geral Eleitoral
Humberto Jacques de Medeiros

Ouvidor-Geral do Ministério Público Federal
Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho

Corregedor-Geral do Ministério Público Federal
Oswaldo José Barbosa Silva

Secretário-Geral do Ministério Público Federal
Alexandre Camanho de Assis

Secretária-Geral Adjunta do Ministério Público Federal
Eloá Junqueira

Secretária de Comunicação Social
Dione Aparecida Tiago

Secretária de Comunicação Social Adjunta
Allana de Albuquerque Sousa Silva



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

MANUAL DE GESTÃO DE CONTAS DO MPF EM REDES SOCIAIS

PORTARIA PGR/MPF Nº 62, DE 4 DE FEVEREIRO DE 2019

2ª edição revista e atualizada

MPF
BRASÍLIA
2019

SUBCOMITÊ DE COMUNICAÇÃO SOCIAL (Sicom) - 2017/2019

Coordenador - Procurador Regional da República

Marcos Antônio da Silva Costa

Procurador da República (PR/PB)

Antônio Edílio Teixeira

Procurador da República (PR/PA)

Alan Rogério Mansur Silva

Procurador Regional da República (PRR5)

Wellington Cabral Saraiva

Secretária de Comunicação Social

Dione Aparecida Tiago

Analista de Comunicação Social

Juliana Carvalho Garcia

Analista de Finanças e Controle

Roberta Sousa Almeida Pontes

GRUPO DE TRABALHO DE MÍDIAS SOCIAIS

Murilo Hildebrand de Abreu - Coordenador

Aline Fonseca de Andrade

Fabiana Freitas Derzié Laranjeira

Helena Palmquist

ORGANIZAÇÃO

Allana de Albuquerque Sousa Silva

REVISÃO

Subcomitê de Comunicação Social (Sicom)

Procuradoria-Geral da República

SAF Sul Quadra 3 Conjunto C - Brasília/DF - CEP 70050-900

PABX: (61) 3105-5100

www.mpf.mp.br

SUMÁRIO

Apresentação	5
Portaria PGR/MPF nº 62, de 4 de fevereiro de 2019	6
Diretrizes básicas.....	7
Segurança.....	8
Seguindo outros perfis.....	8
Infraestrutura de tecnologia	9
Encerramento de contas.....	9
Novas redes.....	9
Política de convivência e uso nas redes sociais do MPF	9
Referências.....	11

APRESENTAÇÃO

O Ministério Público Federal (MPF) tem, entre seus objetivos estratégicos, “buscar a aproximação com o cidadão e fomentar a equipe da Instituição a relacionar-se com públicos de interesse”. Para o alcance desses objetivos, as redes sociais são ferramentas extremamente importantes, pois são espaços em que, além da divulgação de informações do MPF para a maioria da população, é possível o estabelecimento de diálogo e parceria com a sociedade. Para que a Política Nacional de Comunicação Social possa ser aplicada nas redes sociais, são estabelecidas neste Manual diretrizes para a gestão das contas do MPF e a Política de Convivência e Uso nas Redes Sociais do MPF.

PORTARIA PGR/MPF N° 62, DE 4 DE FEVEREIRO DE 2019.

Aprova o Manual de Gestão de Contas do Ministério Público Federal em Redes Sociais.

A PROCURADORA-GERAL DA REPÚBLICA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 49, incisos XX e XXII, da Lei Complementar n° 75, de 20 de maio de 1993, e considerando o disposto no artigo 3º, inciso VI, da Portaria PGR/MPF n° 918, de 18 de dezembro de 2013, resolve:

Art.1º Art. 1º Aprovar o Manual de Gestão de Contas do Ministério Público Federal em Redes Sociais, constante do anexo desta Portaria, de observância obrigatória por todas as unidades do Ministério Público Federal.

Parágrafo único. A Secretaria de Comunicação Social zelará pela aplicação do presente Manual e esclarecerá as dúvidas que ocorram em seu uso.

6

Art.2º Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.



Raquel Elias Ferreira Dodge

DIRETRIZES BÁSICAS

O processo de análise sobre a necessidade de abertura de novos perfis em redes sociais, locais ou nacionais deve levar em conta a importância e a utilidade desse perfil para os públicos de interesse do MPF. Uma vez criado o perfil, desativá-lo pode acarretar danos sérios (não só quanto a investimento em recursos humanos e financeiros, mas quanto à imagem).

Para a criação de novo perfil institucional, precisam ser consideradas as questões a seguir:

- Qual a finalidade desse canal?
- O público-alvo está nessa rede e a utiliza com frequência?
- Os(as) usuários(as) falam sobre o MPF?
- O que falam? Com que frequência?
- Como o MPF vai se conectar com esse público nessa plataforma?
- Para alcançar esse público e produzir conteúdo específico para ele na frequência adequada para o canal do MPF, serão necessários mais recursos humanos ou materiais para a equipe? Esses recursos existem ou há planejamento para obtê-los?
- Algum outro canal de comunicação que já existe pode suprir essa demanda?

7

Para garantir a gestão profissional e a adequada produção de conteúdo na comunicação digital, deve-se observar no estudo de abertura de novos perfis institucionais os seguintes requisitos:

- I)** É possível e estrategicamente conveniente utilizar a conta nacional (quando houver) e o georreferenciamento de conteúdo?
- II)** Há estrutura de servidores adequada e capacitada para a demanda?
- III)** Há anuência prévia da Secretaria de Comunicação Social (Secom), além de análise técnica da Assessoria de Comunicação respectiva?

SEGURANÇA

A senha para acesso à nova conta institucional do MPF em rede social deve ser de conhecimento da chefe da área de Comunicação Social e disponibilizada ao menor número de pessoas possível. Não é permitido que a senha seja conhecida por apenas uma pessoa.

Requisitos a serem considerados para a criação de senhas:

- a)** A senha diferencia maiúsculas de minúsculas.
- b)** Deve ter no mínimo 8 caracteres.
- c)** Não deve ter mais de 40 caracteres.
- d)** Deve incluir no mínimo 1 letra.
- e)** Deve incluir no mínimo 1 número.
- f)** Deve ter no mínimo 1 letra minúscula.
- g)** Deve ter no mínimo 1 letra maiúscula.
- h)** Deve incluir caracteres especiais.
- i)** Não deve incluir parte do seu nome ou nome de usuário(a).
- j)** Não deve incluir uma palavra comum ou sequência de caracteres comumente usada.
- k)** A nova senha não pode ter sido usada anteriormente.

8

Conforme Política de Senha do MPF, o(a) usuário(a) responsável pela conta deve trocar a senha periodicamente para dificultar a identificação da combinação escolhida e, sempre que possível, cadastrar senhas diferentes para sistemas distintos.

Para garantir a segurança da conta, deve-se usar um e-mail institucional da área responsável pelo perfil e evitar centralizar a informação no e-mail de uma pessoa. Além disso, é necessário adicionar mais de uma pessoa da equipe com os devidos níveis de acesso. No caso de opção pela confirmação por SMS, deve-se informar um número corporativo.

SEGUINDO OUTROS PERFIS

Os perfis oficiais do MPF devem levar em consideração a estratégia de comunicação da Instituição.

INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA

A infraestrutura de tecnologia da informação do MPF deverá manter atualizadas todas as configurações do portal institucional nos requisitos necessários para que a plataforma esteja otimizada, possibilitando a localização de seu conteúdo por mecanismos de pesquisa e o compartilhamento em redes sociais, bem como respeite os padrões de acessibilidade na web.

ENCERRAMENTO DE CONTAS

Nos casos em que a Instituição decidir pelo encerramento de conta institucional em rede social, esse fato deve ser comunicado na rede de maneira clara. Devem ser citados os motivos que levaram a essa deliberação e deve ser oferecida uma forma de contato alternativa para os usuários.

NOVAS REDES

Aos(às) gestores(as) de perfis do MPF nas redes sociais recomenda-se que se mantenham vigilantes ao surgimento de novas plataformas de redes sociais, a fim de garantir os domínios com a sigla MPF e com as siglas das unidades da Instituição.

POLÍTICA DE CONVIVÊNCIA E USO NAS REDES SOCIAIS DO MPF

Conforme previsto no texto principal da Política Nacional de Comunicação Social, para cada rede social em que o MPF tiver perfil deverá ser divulgada a seguinte Política de Uso e Convivência e Uso nas Redes Sociais do MPF.

“Esta é a página oficial do Ministério Público Federal no (NOME DA REDE). A página é um espaço aberto a você, mas conteúdos ofensivos, ameaçadores, difamatórios, abusivos, obscenos, injuriosos, caluniosos ou discriminatórios e que violem os direitos de terceiros estarão sujeitos à exclusão.

Serão excluídos os conteúdos que contenham:

1. Lixo eletrônico (**spams**), atalhos (links) maliciosos (vírus), mensagens fraudulentas, de propaganda ou com conteúdo protegido por direitos autorais;
2. Links ou spam de correntes ou mensagens;
3. Mensagens que buscam promover o ódio e incitação à discriminação, hostilidade e violência contra uma pessoa ou grupo em virtude de raça, religião, nacionalidade, orientação sexual, gênero, condição física ou outra característica;
4. Mensagens com promoção da violência contra indivíduos ou grupos, preconceito e discriminação de qualquer natureza;
5. Propaganda político-partidária ou opinião favorável ou contrária a candidato(a) político(a);
6. Conteúdos e comentários considerados como spam serão excluídos. Serão considerados spam os conteúdos e comentários postados em mais de um post na página do MPF, de forma a repetir a mensagem;
7. Conteúdos e comentários que não se relacionem ao que está publicado;
8. O desrespeito reincidente a esta política de convivência acarretará o banimento do(a) usuário(a).

10

Observações:

O MPF não incentiva o uso de perfis falsos (*fakes*) e, por esse motivo, quando constatado que o perfil é falso, o(a) usuário(a) será bloqueado(a) e banido(a);

Todo o conteúdo postado pelos(as)os usuários(as), assim como suas consequências, são de responsabilidade exclusiva dos(as) proprietários(as) das contas, conforme os Termos e Políticas do (NOME DA REDE) (LINK PARA A PÁGINA DE TERMOS E POLÍTICAS DA REDE);

Denúncias, representações e reclamações:

O canal de denúncias ao Ministério Público Federal é a Sala de Atendimento ao Cidadão do MPF por meio do link www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/sac;

Representações, reclamações, denúncias, críticas contra membros(as), servidores(as) e serviços auxiliares do MPF devem ser feitas à Ouvidoria do MPF, por meio do link www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria;

As representações ao MPF também podem ser feitas pessoalmente ou por meio dos sites das Procuradorias da República nos estados. Localize a Procuradoria da República mais próxima em www.mpf.mp.br/unidades.

Gastos, licitações e contratos:

A solicitação de dados relacionados a estrutura, gastos, processos licitatórios e contratos, entre outros, pode ser realizada na página do Portal da Transparência do MPF <www.transparencia.mpf.mp.br> ou pela Sala de Atendimento ao Cidadão: www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/sac.

Atendimento à imprensa:

O atendimento à imprensa continuará sendo realizado pelas assessorias de comunicação nos estados http://cimpf.pgr.mpf.mp.br/noticias/noticias_new/comunicacao-mpf/assessorias-estados.pdf ou pela Secretaria de Comunicação da PGR www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/sac/aceso-a-informacao/quem-e-quem-1/secom.

REFERÊNCIAS

- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ. **Manual de Redes Sociais do Poder Judiciário**. Disponível em: <https://goo.gl/Fnmq2h>. Acesso em: 10 jul. 2017.
- CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO – CNMP. **Guia de Interação em Mídias Sociais**. Brasília: Conselho Nacional do Ministério Público.
- _____. **Mídias Sociais**: Guia de Boas Práticas. Disponível em: <https://goo.gl/U9N879>. Acesso em: 10 jul. 2017.
- _____. **Recomendação de Caráter Geral CN-CNMP nº 01, de 03 de novembro de 2016**. Disponível em: <https://goo.gl/6wWzGu>. Acesso em: 7 jul. 2017.
- _____. **Revista do 6º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público**. Convergência institucional : foco no cidadão e transformação social. Disponível em: <https://goo.gl/LxcunU>. Acesso em: 9 jul. 2017.
- EMPRESA BRASILEIRA DE PESQUISA AGROPECUÁRIA – EMBRAPA. **Embrapa em Mídias Sociais - documento orientador**. Disponível em: <https://goo.gl/j97tW6>. Acesso em: 10 jul. 2017.
- _____. **Manual de Conduta nas Mídias Sociais**. Disponível em: <https://goo.gl/YhqvXF>. Acesso em: 10 jul. 2017.
- INSTITUTO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO NACIONAL – IPHAN. **Orientações Gerais de Redação, Redes Sociais e Imprensa**. Disponível em: <https://goo.gl/tU3nJv>. Acesso em: 10 jul. 2017.
- 12 MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL – MPF. **Boas práticas nas redes sociais**: evitando crises e mal-entendidos. Disponível em: <http://intranet.mpf.mp.br/politicas-e-manuais/cartilhas>. Acesso em: 23 abr. 2018.
- _____. **Mapa Estratégico do Ministério Público Federal**. Disponível em: <https://goo.gl/AFK5jb>. Acesso em: 7 jul. 2017.
- _____. **Manual de Redes Sociais do MPF**. Disponível em: <https://goo.gl/rjHnhw>. Acesso em: 5 jul. 2017.
- MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO – MPT. **Manual de Redes Sociais**. Gilberto Gatti, João Ebling, Messias Costa (Coord.). Brasília: Ministério Público do Trabalho, 2017.
- NIC.BR. **Acessibilidade na Web**: Entenda a Legislação e Saiba Como Adequar seu Sítio. Disponível em: <https://goo.gl/kqaTBE>. Acesso em: 14 jul. 2017.
- SECRETARIA ESPECIAL DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Manual de Orientação para Atuação em Mídias Sociais**. Disponível em: <https://goo.gl/fki4At>. Acesso em: 10 jul. 2017.
- SENADO FEDERAL. **Guia de Atuação do Senado nas Mídias Sociais**. Disponível em: <https://goo.gl/6gmNrU>. Acesso em: 7 jun. 2017.
- SENADO FEDERAL. **Política de Uso das Redes Sociais**. Disponível em: <https://goo.gl/VoiUpG>. Acesso em: 7 jul. 2017.
- WEGOV. Oficina Social Media Gov. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE GESTÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO, 6, 2011, Brasília. **Anais Eletrônicos...** Disponível em: <https://goo.gl/DzXNiY>. Acesso em: 7 jul. 2017.

