



DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO - DECOM
DIVISÃO DE MÍDIAS SOCIAIS - DIMID

MANUAL DE COMUNICAÇÃO VERBAL

UM GUIA DE ORIENTAÇÕES
SOBRE OS MEIOS DE
COMUNICAÇÃO DA EMERJ

SUMÁRIO

Apresentação	2
Recomendações	4
O site oficial e as redes sociais da EMERJ	6
Instagram	7
Linguagem e estratégias	8
Facebook	10
Linguagem e estratégias	11
LinkedIn	12
Linguagem e estratégias	12
X	15
Linguagem e estratégias	15
TikTok	17
Linguagem e estratégias	17
Threads	19
Linguagem e estratégias	20
YouTube	22
E-mail institucional	22
Flickr	22
Produção de Conteúdo Próprio	23
Acessibilidade	24
Gerenciamento de crise	24
Como identificar uma crise?	24
O que não é crise?	25
Aconteceu, o que fazer?	25
Como prevenir?	25
Moderação de comentários	26
O que deve ser respondido?	26
O que não deve ser respondido?	26
Quando acontecerá a moderação dos comentários? ...	26
Fale Conosco	27
Considerações Finais	27

APRESENTAÇÃO

Os meios de comunicação apresentam-se em constante evolução e as redes sociais representam a forma mais dinâmica para que a difusão das informações ocorra quase instantaneamente, permitindo a interação e a conexão entre pessoas dos mais diferentes locais. Em vista dessa evolução no âmbito digital, é de suma importância que os órgãos públicos estejam presentes nas mídias sociais, visando estabelecer um canal direto com a sociedade e, assim, consolidar a marca institucional que representam.

A Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ), por meio do Departamento de Comunicação (DECOM) e da Divisão de Mídias Sociais (DIMID), elaborou o presente **Manual de Comunicação Verbal - Um guia de orientações sobre os meios de comunicação da EMERJ**, objetivando definir critérios que deverão guiar o diálogo com a sociedade quando da divulgação dos produtos da Escola, tais como eventos gratuitos; cursos para estudantes de Direito e de outras áreas afins; cursos exclusivos para magistrados; notícias e editais de concursos.

As principais ferramentas de comunicação digital utilizadas pela instituição são:

- Portal EMERJ (*site*);
- Endereço eletrônico (*e-mail* institucional);
- Redes sociais (Instagram, TikTok, Threads, “X”, LinkedIn e Facebook);
- YouTube;
- Galeria Flickr.

As redes sociais representam efetivo suporte para a comunicação da Escola com o público interno e externo. Dessa forma, e considerando as constantes transformações e atualizações das mídias digitais, o Departamento de Comunicação Institucional precisa estar sempre atento e alinhado às novas tendências, visando a mais ampla divulgação da instituição.

A divulgação de diferentes produtos para um público-alvo heterogêneo é um desafio que requer cautela na escolha e padronização do tom de voz, da linguagem escrita e verbal e do formato de postagem, sendo o presente manual um guia com orientações básicas sobre o posicionamento e a atuação da EMERJ em suas redes sociais.



RECOMENDAÇÕES

A EMERJ, que tem a transparência e a imparcialidade como valores, respeita a liberdade de expressão de seus servidores, colaboradores e estagiários, contando com a cooperação de todos para o resguardo e manutenção do bom nome da instituição.

É esperado dos servidores e colaboradores ética nas manifestações em seus perfis particulares, evitando que posicionamentos pessoais possam ser interpretados equivocadamente como posição da Escola. Por tal razão, recomenda-se não divulgar cursos, fóruns, concursos, eventos e afins, sem prévia aprovação e divulgação oficial, para que não haja repasse de informações ainda passíveis de alteração ao público.

Sendo um órgão público, as postagens devem ser neutras e apartidárias, respeitando todos os gêneros e etnias. Dessa forma, não são emitidos juízos de valor e as publicações devem ser pautadas na ética e responsabilidade social.

Considerando que as redes sociais concentram públicos diferentes, o formato da comunicação é adaptado a cada uma das plataformas de divulgação.

O portal da EMERJ (<https://emerj.tjrj.jus.br/>) é o principal canal de comunicação da Escola e reúne todas as informações oficiais que são divulgadas via *e-mail* institucional e redes sociais. No *site* oficial da Escola, utiliza-se linguagem mais clássica, voltada para a divulgação de notícias, cursos, eventos, concursos e publicações em geral.

As redes sociais são uma extensão do portal oficial e pretendem alcançar o público de forma mais objetiva e dinâmica. São diversos canais que contam com estratégias específicas a serem utilizadas em cada um deles.

As recomendações essenciais e comuns a serem adotadas em todos os canais de comunicação da Escola são:

- Perfis oficiais devem ser criados pela DIMID, de acordo com a necessidade/oportunidade;
- Visando a padronização da marca EMERJ, as redes sociais criadas devem, sempre que possível, utilizar o @emerjoficial;
- O posicionamento da EMERJ está definido em seus perfis oficiais. Perfis pessoais não possuem autorização para se manifestarem em nome da instituição;
- As publicações, seu conteúdo e formato devem ser adequados a cada plataforma utilizada;
- A divulgação de conteúdos deve ser frequente;
- A privacidade dos usuários deve ser sempre resguardada;
- Informações divulgadas e de conhecimento público não são sigilosas;
- Desaconselha-se a divulgação de material ainda em desenvolvimento e/ou sem aprovação oficial;
- A aplicação/utilização da logomarca da Escola deve observar a forma preconizada no Manual de Identidade Visual da EMERJ;
- A DIMID é responsável pela interação com o público nas redes sociais oficiais, gerenciando, mediando e evitando possíveis conflitos.

O SITE OFICIAL E AS REDES SOCIAIS DA EMERJ

O site oficial da EMERJ (<https://emerj.tjrj.jus.br/>) é o local que concentra todas as informações sobre a Escola e seus produtos, onde é possível ter acesso às notícias mais completas com maior linguagem formal; realizar as inscrições para cursos, concursos e eventos; consultar a biblioteca, núcleos de pesquisa, portal da transparência; dentre outras ferramentas próprias.

A gestão do conteúdo publicado no site na aba “notícias” é realizada diretamente pelo DECOM e sua equipe de jornalistas, enquanto a DIMID, com a supervisão do DECOM, é responsável pela gestão das redes sociais. Ambos trabalham em conjunto para a divulgação das notícias e programação dos eventos e cursos organizados pela Escola.

Instagram

Criado em fevereiro de 2014, o [Instagram](#) (@emerjoficial) é, segundo métricas fornecidas por plataformas de gestão das mídias sociais, a rede social que mais alcança o público externo.

Os posts realizados apresentam uma linguagem menos formal e mais dinâmica, com a produção de textos curtos e objetivos, que utilizam *emojis* e *hashtags*. O público-alvo desta rede é diversificado, compreendendo as mais diversas faixas etárias, predominando seguidores do gênero feminino, conforme informam as métricas da própria plataforma. A principal estratégia utilizada para crescimento orgânico nessa plataforma é a produção de *Reels* com a divulgação dos eventos ou dos pós-eventos. Observa-se também grande índice de interação do público com a publicação de fotos que trazem registros dos encontros/aulas.

Às quintas-feiras, há a publicação do *#tbt* (*Throwback Thursday*), que consiste na repostagem de fotos de alunos e professores da Escola que são, primeiramente, publicadas pelo próprio seguidor com a *#emerjoficial*.

Linguagem e estratégias:

- Priorizar a terceira pessoa, ou seja, “A EMERJ”; “O Diretor-Geral”; “A Escola” etc.;
- Limitar a legenda, sempre que possível, a 2.200 caracteres, elaborada com aplicação de técnicas de *copywriting* para atrair o público;
- Postar fotos visando a conexão emocional com pessoas reais que, de alguma forma, são parte da história da Escola;
- Usar prioritariamente a voz “OFF” nos vídeos produzidos e publicados, mais conhecidos como *Reels*;
- Criar carrosséis com imagens e frases curtas que simplifiquem a informação que se pretende passar;
- Indicar nos links dos Stories o site para redirecionamento do usuário;
- Incluir frases curtas que cativem o usuário buscando aplicar o conceito “CTA – *call to action*”, convidando-o a interagir com o conteúdo. Exemplo: “Já conhecia essa dica?”
- Usar entre 3 e 6 *hashtags* que sejam relacionadas ao conteúdo. Exemplo: #direitopenal #constituiçãofederale #direito;
- Quanto à acessibilidade, utilizar em todas as publicações a *hashtag* #paratodosverem;
- Quanto à consolidação da marca, utilizar a *hashtag* #eusouemerj para todas as publicações de *tbt*, às quintas-feiras;
- Utilizar *emojis* observando, sempre, o caráter institucional da Escola e seu escopo.

Exemplo:

📍 para indicar o local onde os eventos acontecerão;

💻 para indicar que haverá transmissão ao vivo pela plataforma Zoom;

📅 para indicar a data em que o evento será realizado;

🕒 para indicar o horário de início do evento.

Exemplo de divulgação de foruns:

O banner do evento apresenta o título "O SISTEMA BRASILEIRO DE JUSTIÇA E O PROCESSO CIVIL" em destaque. O evento ocorrerá em 26/03/2024, das 17h às 18h. O local é o EMERJ, Auditório Des. Paulo Roberto Leite Ventura. O tema da primeira reunião de 2024 do Fórum Permanente de Processo Civil é "O encontro será presencial, com transmissão via Zoom e contará com tradução em Libras". O lançamento da obra "Introdução à Justiça Multipartita: Sistema de Solução de Problemas Jurídicos e Perfil do Acesso à Justiça no Brasil" será realizado, com o Professor Fredie Didier Jr. como autor. A obra será lançada em 26/03/2024, das 17h às 18h, com transmissão via plataformas Zoom e YouTube. As inscrições são gratuitas. O evento será realizado no Auditório Des. Paulo Roberto Leite Ventura, em 26/03/2024, das 17h às 18h. A transmissão será feita via plataformas Zoom e YouTube. As inscrições podem ser feitas em www.emerj.org.br, em Eventos | Eventos EMERJ, com o hashtag #emerjoficial, #eventoeventogratis #processocivil #jog #paratodosvorem. O evento é organizado por 3 sem e tem tradução.

A captura de tela do post no Instagram mostra o perfil @emerjoficial. O post contém o mesmo texto do banner e uma imagem da capa da obra "Introdução à Justiça Multipartita". O post recebeu 17 curtidas e 1 comentário.

Exemplo de TBT:

A foto mostra duas mulheres sorrindo para a câmera. A mulher à esquerda está vestindo um blazer vermelho e a mulher à direita está vestindo um blazer branco com estampa floral. Ambas estão em um ambiente que parece ser uma exposição ou evento, com uma parede de fundo que tem o hashtag #EuSouEMERJ.

A captura de tela do post no Instagram mostra o perfil @emerjoficial. O post contém a foto das duas mulheres e o texto: "Recuados #tr de evento organizado pelo Fórum Permanente de Segurança Pública & Execução Penal da Emerj". O post também contém o texto: "Faça como @fabianamarquesadv, compartilhe conosco sua recondição na EMERJ. Marque nosso perfil @emerjoficial, use nossa localização ou a hashtag #EuSouEmerj. Participe! #paratodosvorem". O post foi publicado em 21 de março e recebeu 143 curtidas e 1 comentário.

Facebook

O perfil do [Facebook](#) foi criado em fevereiro de 2012, sendo a primeira rede social da Escola a divulgar os encontros dos Fóruns Permanentes.

Atualmente, o Facebook vem perdendo espaço para outras plataformas mais modernas e dinâmicas, sendo utilizado por público majoritariamente formado de pessoas cuja média de idade é acima dos 60 (sessenta) anos.¹

A principal estratégia para alcançar o público no Facebook é a produção de conteúdo baseada na cobertura de pós-eventos com publicação de fotos dos participantes, além da replicação de vídeos produzidos originalmente para o Instagram.

Para esta rede, o estilo de linguagem adotado é de maior formalidade, com informações mais completas que incluem a divulgação dos nomes dos participantes dos eventos/cursos e suas respectivas qualificações.

¹ Informação retirada da matéria “Quem ainda usa Facebook?” do site Portal Insights, realizada em 2021 e com acesso disponível pelo [link](#)

Linguagem e estratégias:

- Utilizar média de 3000 caracteres;
- Falar sempre na terceira pessoa, ou seja, "A EMERJ"; "O Diretor-Geral", "A Escola", etc.;
- Usar linguagem formal e profissional com divulgação de nome completo e qualificação dos professores, magistrado e/ou conferencistas;
- Utilizar em todos os conteúdos a *hashtag* #paratodosverem;
- Utilizar *hashtags* compatíveis com o tema divulgado. Exemplo: Evento sobre Direito do consumidor do Fórum de Direito Civil - #direitocivil #direitodoconsumidor.

Exemplo de divulgação de fórum:

A imagem mostra um exemplo de divulgação de fórum, dividido em duas partes principais:

Cartaz de Evento:

- Logo:** EMERJ (Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro).
- Título:** O SISTEMA BRASILEIRO DE JUSTIÇA E O PROCESSO CIVIL.
- Data e Horário:** 26/03/2024, Das 17h às 18h.
- Local:** EMERJ, Auditório Ivo Pitombo, Edifício Sede Vestibular.
- Autoria:** LUÍS CARLOS SAGGIO, Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, Presidente do Conselho de Administração do TJRJ.
- Participantes:** FREDIE DIDIER JR., Professor de Direito Civil, Universidade de São Paulo (USP), Juiz de Direito do TJRJ.
- Debate:** ALEXANDRE CÁMARA, Professor de Direito Civil, Universidade de São Paulo (USP), Juiz de Direito do TJRJ.
- Introdução à Justiça Multipartite:** NATHALIA NASCIMENTO GOMES, TSTTS, Juiz de Direito do TJRJ, Juiz de Direito do TJRJ.
- Introdução à Justiça Multipartite:** DANIELA HERNANDEZ, Professora de Direito Civil, Universidade de São Paulo (USP), Juiz de Direito do TJRJ.
- Introdução à Justiça Multipartite:** HUMBERTO DALLA, Juiz de Direito do TJRJ, Juiz de Direito do TJRJ.
- Introdução à Justiça Multipartite:** NATHALIA NASCIMENTO GOMES, TSTTS, Juiz de Direito do TJRJ, Juiz de Direito do TJRJ.
- Introdução à Justiça Multipartite:** DANIELA HERNANDEZ, Professora de Direito Civil, Universidade de São Paulo (USP), Juiz de Direito do TJRJ.
- Introdução à Justiça Multipartite:** HUMBERTO DALLA, Juiz de Direito do TJRJ, Juiz de Direito do TJRJ.

Postagem no Facebook:

- Evento:** Emjer - Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro.
- Publicado por:** Direção de Eventos.
- Data:** 25 de março de 2024.
- Descrição:** A EMERJ promoverá no dia 26 de março das 17h às 18h a 27ª reunião do Fórum Permanente de Processo Civil, com o tema "O Sistema Brasileiro de Justiça e o Processo Civil".
- Abertura:** A abertura será feita pelos desembargadores Luciano Sabota Rinaldi de Carvalho, presidente do Fórum, e Natália Nascimento Gomes Tostes Gonçalves de Oliveira, vice-presidente do Fórum.
- Participação:** Como palestrante estará presente o Professor Titular da USP e advogado, Fredie Didier Jr., que estará lendo sua obra "Introdução à Justiça Multipartite: Sistema de Solução de Problemas Jurídicos e Perfil do Acesso à Justiça no Brasil".
- Participação:** Também participará do evento como debatedores, o desembargador e Doutor em Direito, Alexandre Câmara, o desembargador e Doutor em Direito Humberto Dalla, e a professora de Processo Civil e Mestre em Direito, Daniela Muniz.
- Participação:** Haverá sessão de autógrafos do Professor Fredie Didier Jr.
- Participação:** Inscrições gratuitamente pelo site: <https://emerj.org.br/evento/644/> Ver menos
- Botões:** Editar, Anunciar.

LinkedIn

O [LinkedIn](#) é uma mídia com perfil mais profissional, sendo a plataforma com maior potencial para estreitar e fortalecer as relações entre a Escola e o público específico de estudantes, magistrados e professores.

Utiliza-se como estratégia principal textos mais formais, similares àqueles produzidos para o Facebook, levando em conta as características da rede. Além disso, os perfis dos palestrantes e/ou professores são cuidadosamente pesquisados e marcados. É indispensável, também, que haja constante interação com os usuários que comentam e compartilham as postagens da instituição.

Linguagem e estratégias:

- Utilizar média de 3000 caracteres;
- Falar sempre na terceira pessoa, ou seja, “A EMERJ”; “O Diretor-Geral”, “A Escola”, etc.;
- Usar linguagem formal e profissional, com divulgação de nome completo e qualificação dos professores, magistrado e/ou conferencistas;
- Utilizar em todos os conteúdos a *hashtag* #paratodos-verem;
- Utilizar *hashtags* compatíveis com tema divulgado. Exemplo: Eventos sobre Direito do consumidor do Fórum de Direito Civil - #direitocivil #direitodoconsumidor.

Exemplo de divulgação de fórum:



EMERJ - Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro

7.228 seguidores

3 sem • Editado •

A EMERJ promoverá no dia 26 de março das 17h às 18h, a 27ª reunião do Fórum Permanente de Processo Civil, com o tema "O Sistema Brasileiro de Justiça e o Processo Civil".

A abertura será feita pelos desembargadores Luciano Saboia Rinaldi de Carvalho, presidente do Fórum; e **Natacha Tostes Oliveira**, vice-presidente do Fórum.

Como palestrante estará presente o Professor Titular da **UFBA - Universidade Federal da Bahia** e advogado, Fredie Didier Jr., que estará lançando sua obra: "Introdução à Justiça Multiportas: Sistema de Solução de Problemas Jurídicos e Perfil do Acesso à Justiça no Brasil".

Também participarão do evento como debatedores, o desembargador e Doutor em Direito, Alexandre Câmara; o desembargador e Doutor em Direito Humberto Dalla; e a professora de Processo Civil e Mestre em Direito, Daniela Muniz.

Haverá sessão de autógrafos do Professor Fredie Didier Jr.

Inscrições gratuitamente pelo site: <https://lnkd.in/eYxrYBQU>



O SISTEMA BRASILEIRO DE JUSTIÇA E O PROCESSO CIVIL

Exemplo de divulgação de pós-eventos:



EMERJ - Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro

7.228 seguidores

1 sem •

A Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ) realizou na última quarta-feira (27) a cerimônia de inauguração dos retratos dos desembargadores Humberto de Mendonça Manes, Eduardo Mayr, André Gustavo Corrêa de Andrade e Patrícia Ribeiro Serra Vieira, na Galeria dos Conferencistas Eméritos da Escola.

A celebração aconteceu presencialmente no Salão dos Conferencistas Eméritos. Houve transmissão para o público externo pelo canal oficial da EMERJ no Youtube.

Veja matéria completa: <https://lnkd.in/dtpMJVbr>



X

A rede social "[X](#)", antigamente denominada Twitter, possui o formato de *mini blog* que permite aos usuários postagens curtas, limitadas a 280 caracteres. É uma rede caracterizada por uma comunicação mais objetiva, sucinta, direta, com público-alvo mais jovem e diversificado.

Tendo em vista as limitações textuais da mídia, busca-se publicar os links dos conteúdos postados na aba notícias hospedada no site da Escola que divulgam os cursos e promovem os pré e pós-eventos. Dessa forma, além das interações com a plataforma, também é possível aumentar a quantidade de *clicks* para o site da EMERJ.

Linguagem e estratégias:

- Criar textos objetivos, adequados à limitação própria da plataforma de apenas 280 caracteres;
- Utilizar a terceira pessoa, ou seja, "A EMERJ"; "O Diretor-Geral", "A Escola", etc.;
- Usar linguagem menos formal;
- Divulgar o *link* do site EMERJ em que publicada a notícia abordando o conteúdo que deve ser difundido.

Exemplo de divulgação de fórum:



Exemplo de primeiro post com redirecionamento para o site:



TikTok

O [TikTok](#) da EMERJ foi criado recentemente, no ano de 2021. Trata-se de mídia social com foco na divulgação de vídeos de curta duração.

Prioriza-se nessa rede a criação de conteúdos criativos, dinâmicos e que atraiam a atenção do público, buscando inspiração nas tendências ("*trends*") que mais engajam na plataforma, adequando a produção ao cunho institucional da Escola.

Então, para atingir o público mais novo característico da plataforma TikTok, busca-se produzir vídeos com linguagem menos formal, que contem com a presença de imagens de professores e alunos, com dicas e testemunhos pessoais.

Linguagem e estratégias:

- Limitar na legenda de 500 caracteres, com textos que apenas complementem as informações já trazidas no vídeo;
- Utilizar a terceira pessoa, ou seja, "A EMERJ"; "O Diretor-Geral", "A Escola", etc.;
- Priorizar linguagem clara, sucinta e objetiva;
- Incluir frases curtas que cativem o usuário buscando aplicar o conceito "CTA – *call to action*", convidando-o a interagir com o conteúdo. Exemplo: "Já conhecia essa dica?"
- Usar entre 3 e 6 *hashtags* que sejam relacionadas entre si. Exemplo: #direitopenal #constituição federal #direito;
- Utilizar *emojis*.

Exemplo de publicação:



Threads

Criado em julho de 2023, o Threads (@emerjoficial) é uma plataforma focada em conversas públicas em formato de texto, mas com foco em conteúdos mais dinâmicos e objetivos, com frase curtas, objetivas e diretas, assemelhando-se à rede X. O threads é integrado ao Instagram. Por tal razão, todos os seguidores do Instagram da Escola que possuem Threads ativo, automaticamente também seguem o Threads da EMERJ. Apesar do foco em texto, ele traz o estilo visual do Instagram, com um feed mais clean e amigável.

O público-alvo desta rede é diversificado, compreendendo majoritariamente a faixa etária de 25 a 54 anos, predominando seguidores do gênero feminino, conforme informam as métricas da própria plataforma. A principal estratégia utilizada para crescimento orgânico nessa plataforma é a produção de conteúdos em fotos com a divulgação dos eventos ou dos pós-eventos.

Observa-se também grande índice de interação do público com a publicação de informações relacionadas ao calendário letivo da Escola, como as inscrições para provas e simulados. Além disso, também existe a publicação de conteúdos estratégicos específicos para o Threads, mantendo o tom mais próximo do usuário.

Linguagem e estratégias:

- Manter a objetividade, adequando a limitação da plataforma de utilizar até 500 caracteres;
- Falar sempre na terceira pessoa, ou seja, "A EMERJ"; "O Diretor-Geral", "A Escola", etc.;
- Usar linguagem profissional, mas com tom mais impessoal, menos formal;
- Utilizar em todos os conteúdos a hashtag #paratodosverem;
- Divulgar o link do site EMERJ em que publicada a notícia abordando o conteúdo que deve ser difundido ou para inscrição no evento.

Exemplo de post com direcionamento para matéria:



Exemplo de post para divulgar curso/evento com inscrições abertas:



YouTube

O [YouTube](#) é a rede social mais antiga da EMERJ sendo atualmente a única não registrada como @emerjoficial, mas @EMERJeventos. Em razão de seu vasto acervo, o YouTube é visto como espécie de “biblioteca virtual” da EMERJ que abriga todos os seus eventos institucionais, fóruns permanentes e seminários que aconteceram desde abril de 2011. A plataforma é também utilizada para transmissões ao vivo das reuniões dos fóruns, premiações e seminários realizados pela instituição.

No momento, não há interação com os usuários nessa plataforma.

E-mail Institucional

O *e-mail* institucional é a ferramenta de comunicação interna e externa da EMERJ, responsável por divulgar para magistrados, servidores, colaboradores e público em geral, respeitadas as normas da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), os eventos da semana; cursos; pós-graduações e qualquer outro conteúdo institucional, de forma objetiva, com a utilização de cartazes e via informativo institucional desenvolvido especificamente para esse canal de comunicação.

Flickr

O [Flickr](#) é uma plataforma de hospedagem de fotos e vídeos que possibilita o compartilhamento em álbuns e organização por etiquetas.

Para essa mídia específica, a instituição faz a seleção das melhores imagens obtidas de alguns dos eventos e as disponibiliza para o público externo.

PRODUÇÃO DE CONTEÚDO PRÓPRIO

Além de gerenciar todas as mídias sociais da Escola e replicar os conteúdos solicitados pelos demais departamentos da instituição, a DIMID também é responsável por criar desdobramentos que atraiam, informem e divulguem a marca EMERJ. Nesse processo criativo, devem ser observadas as seguintes orientações:

- Os textos devem ser dinâmicos, objetivos e de fácil compreensão;
- Os conteúdos devem estar de acordo com os princípios legais, seguindo também as normas éticas e os direitos humanos;
- Imagens e vídeos utilizados devem seguir os valores da Escola;
- Os conteúdos são de utilidade pública, devendo ser impessoais e transparentes;
- A linguagem visual deve ser integrada para fácil identificação da marca;
- As imagens devem conter áudio descrição e *hashtag* #Para-TodosVerem nas “cops”;
- Os conteúdos devem ser de temas relevantes, pretendendo o engajamento do público;
- Os conteúdos a serem produzidos devem observar as redes sociais em que serão publicadas, à procura do maior engajamento do público.

ACESSIBILIDADE

Visando a inclusão social de pessoas com deficiência (PCDs), a EMERJ busca aplicar recursos nas redes sociais que possibilitem a produção de um conteúdo acessível e democrático.

Como a maioria das publicações institucionais se apresenta no formato de fotos e cartazes, utiliza-se o recurso de audiodescrição e legendas com a *hashtag* #ParaTodosVerem. Quando o conteúdo é produzido no formato de vídeo, prioriza-se a utilização da voz em “OFF”, visando a inclusão de pessoas cegas ou com baixa visão, e com legendas, pretendendo a inclusão de pessoas surdas.

GERENCIAMENTO DE CRISE

As redes sociais são um ambiente digital público e, por isso, necessitam de supervisão constante dos comentários, críticas e dúvidas apresentados em suas publicações. Assim, é possível identificar com rapidez um eventual conteúdo que possa macular os valores da Escola e sua imagem e tomar as medidas cabíveis adequadas à solução do problema.

Como identificar uma crise?

- Mensagens com teor sensível sobre a EMERJ, seus professores, desembargadores ou palestrantes convidados;
- Mensagens depreciativas negativas virais, ou seja, que ganham popularidade de forma rápida;
- Menções derivadas de informação falsa (fake news).

O que não é crise?

- Comentários que se limitem a expor opiniões de forma respeitosa;
- Considerações respeitosas sobre temas dos fóruns e cursos, palestrantes convidados e representantes da Escola.

Aconteceu, o que fazer?

- Reconhecimento rápido da situação, informando as providências a serem adotadas;
- Não ocultar a ocorrência;
- Agir de forma ordenada, respondendo inicialmente na rede em que surgiu a crise e, caso necessário, atuar junto às demais mídias.

Como prevenir?

- Monitoramento diário das redes sociais;
- Plano de gerenciamento de crise para as redes sociais;
- Capacitação da equipe para solucionar as crises em tempo hábil.

MODERAÇÃO DE COMENTÁRIOS

Os perfis sociais da instituição facilitam a aproximação entre a Escola e o público. Por essa razão, é muito importante que haja interação entre a EMERJ e seus seguidores, via perguntas e comentários encaminhados pelos usuários.

O que deve ser respondido?

- Comentários, mensagens e perguntas sobre os eventos;
- Elogios e comentários positivos;
- Comentários e/ou mensagens diretas que informem erro ao acesso dos conteúdos da Escola.

O que não deve ser respondido?

- Desabaços e opiniões pessoais;
- Críticas e ofensas;
- Interações de *haters* ou robôs que replicam mensagens.

Quando acontecerá a moderação dos comentários?

Em casos de mensagens ou comentários de teor ofensivo, difamatório, obsceno, ilegal, discriminatório, ameaçador ou que viole direitos de terceiros.

As ações de solução que podem ser utilizadas variam de acordo com o teor da mensagem, podendo o comentário ser ocultado, excluído ou, em casos mais graves, proceder ao bloqueio do usuário do perfil, sempre reportando por escrito as medidas adotadas.

FALE CONOSCO

O [Fale Conosco](#) é o principal canal para qual os usuários das redes sociais da Escola são direcionados pela DIMID para o envio de elogios, sugestões, informações e reclamações.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A DIMID conta com uma equipe multidisciplinar preparada para vencer os obstáculos e inovações das mídias sociais e demais meios de comunicação, objetivando aproximar a Escola e o público de forma assertiva e criativa. Nosso canal de comunicação é aberto e estamos sempre à disposição para ouvi-lo. Sugestões, críticas e elogios atinentes ao nosso processo de trabalho podem ser encaminhadas para o endereço eletrônico: emerj.decom@tjrj.jus.br ou pelo telefone: +55 (21) 3133-2211.

