

ASSUNTO:

UTILIZAÇÃO E GESTÃO DE NOVAS MÍDIAS

APROVAÇÃO:

Resolução DIREX nº
115/2013, de 15/07/2013

VIGÊNCIA:

15/07/2013

**NORMA DE
UTILIZAÇÃO E GESTÃO
DE NOVAS MÍDIAS
- NOR 703**

ÍNDICE

1. FINALIDADE	02
2. ÁREAS RESPONSÁVEIS	02
3. CONCEITUAÇÃO	02
4. COMPETÊNCIAS	02
5. CRIAÇÃO DE PERFIS	03
6. PADRONIZAÇÃO	04
7. LEGISLAÇÃO DE REFERÊNCIA	04
8. DISPOSIÇÕES GERAIS	04

1. FINALIDADE

Estabelecer critérios e procedimentos para a criação, utilização, gestão e responsabilidades de perfis nas novas mídias, que representem a EBC na Internet.

2. ÁREAS RESPONSÁVEIS

2.1 ÁREA GESTORA

Diretoria Geral/Superintendência de Comunicação Multimídia - SUCOM.

2.2 ÁREAS CORRESPONSÁVEIS

DIGEL/Gerência Executiva de Comunicação e Marketing;

Diretoria de Jornalismo; e

Diretoria de Produção.

3. CONCEITUAÇÃO

3.1 NOVAS MÍDIAS

Qualquer meio de comunicação que esteja alocado em plataforma virtual externa às geridas pela EBC, como redes sociais ou *blogs*.

3.2 REDES SOCIAIS

Estruturas sociais conectadas que permitem a troca, em geral não hierárquica, de informações, conteúdos, objetivos e valores.

3.3 PLATAFORMAS VIRTUAIS EXTERNAS

Qualquer espaço virtual que não esteja sob gerência da Empresa.

3.4 LINGUAGEM WEB

As novas mídias possuem uma linguagem específica, que deve ser adotada para melhor aproveitamento e capilaridade dos perfis institucionais.

3.5 INTERATIVIDADE

Especificidade das novas mídias que torna necessário responder, interagir e estimular o diálogo com outros usuários.

4. COMPETÊNCIAS

4.1 Compete à Superintendência de Comunicação Multimídia – SUCOM:

I - planejar e elaborar estratégias de comunicação integrada entre as diversas áreas da Empresa que atuam nas novas mídias;

- II - elaborar relatórios de uso, medição de audiência e relevância em cada nova mídia;
- III - pesquisar novas mídias e propor ações para as diversas áreas da Empresa;
- IV - determinar a política de utilização das redes sociais que represente à EBC na *internet*; e
- V - controlar senhas e *logins* de acesso aos perfis oficiais da Empresa para a garantia da manutenção do negócio.

4.2 Compete às demais Diretorias e Superintendências da EBC:

- I - repassar as necessidades de novos perfis à SUCOM;
- II – designar profissionais para alimentar os perfis;
- III – solicitar treinamento e capacitação;
- IV – analisar os relatórios de acesso; e
- V – orientar as estratégias de comunicação em redes sociais.

5. CRIAÇÃO DE PERFIS

- 5.1 A SUCOM deve analisar as solicitações e apontar a melhor estratégia para criação dos perfis requeridos e em quais mídias sociais.
- 5.2 A criação de um novo perfil deve levar em conta a pluralidade dos programas vinculados à EBC, a capacidade de atualização e de inserção de notícias relevantes aos mesmos, assim como possibilidade de formação de público.
- 5.3 Os perfis institucionais da EBC devem, preferencialmente, ser administrados e gerenciados por equipes integradas por empregados ou ocupantes de cargo em comissão.
 - 5.3.1 Quando não for possível, a equipe pode ser terceirizada, desde que sob a coordenação e responsabilidade de ocupante de cargo em comissão ou empregado da EBC.
- 5.4 É vedada a terceirização completa da administração e da gestão de perfis institucionais da EBC nas redes sociais, assim entendida a terceirização que viole o disposto no item 5.3.1.
- 5.5 A SUCOM deverá indicar empregado ou ocupante de cargo em comissão para exercer a função de Agente Responsável pela gestão do uso seguro das redes sociais, com o seguinte perfil profissional:
 - I – capacidade de estabelecer bons relacionamentos interpessoais;

II – capacidade de interagir e dialogar com as demais áreas presentes nas redes sociais;

III – proatividade; e

IV – conhecimento e entendimento do negócio da EBC.

6. PADRONIZAÇÃO

6.1 Os perfis da EBC devem seguir orientações de identidade visual da Empresa, com a possibilidade de customização para eventos ou divulgações específicas.

6.2 Os diversos perfis nas novas mídias da EBC devem dialogar entre si e publicar conteúdos referenciando-se reciprocamente.

6.3 A SUCOM deverá receber uma cópia do *login*/senha de modo a garantir a continuidade do negócio, na criação ou modificação de nome de usuários ou senha.

6.4 O empregado que atua nas novas mídias por meio de perfis oficiais da Empresa deve, obrigatoriamente, seguir diretrizes e políticas de comportamento e uso definidos pela SUCOM.

6.5 Estão descritos no Anexo I – Manual EBC para Mídias Sociais, desta Norma, os procedimentos e a conduta que deverá ser adotada pelos empregados, quando da utilização das mídias sociais, incluindo perfis institucionais e pessoais.

7. LEGISLAÇÃO DE REFERÊNCIA

- I - Portaria nº 38, de 11 de junho de 2012, do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, que homologa a Norma Complementar nº 15/IN01/GSIPR, publicada no Diário Oficial da União, em 21 de junho de 2012.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1 A plena gestão das novas mídias garantirá a adequação da estratégia da Empresa relacionada ao meio em questão, garantindo o caráter público da comunicação, de acordo com os princípios de criação da EBC.

8.2 Apesar de as mídias sociais em questão serem externas, ou seja, sem o controle da EBC, a presença da Empresa nestas plataformas é necessária e irreversível. Tal cenário decorre da ampla difusão e crescimento da relevância dos debates e intercâmbios de informação e conteúdo por meio dessas mídias sociais.

8.3 Por pressupor interatividade e mudanças profundas na perspectiva da relação emissor-espectador dos meios de comunicação convencionais, a publicação de conteúdo na *web* exige que se busque a audiência em espaços virtuais como

as redes sociais, seguindo padrões de conduta e melhores práticas desses espaços.

- 8.4 Além de garantir o cumprimento dos objetivos de comunicação da EBC, a presença nas novas mídias deve ser pautada pelas características específicas de cada plataforma, levando-se em conta a linguagem, a interatividade e os comportamentos dos usuários de cada espaço público e virtual.