OBSERVATÓRIO
EVOLUTA
ISSN 3086-9293
Vol. 1, nº 39, art. 2 (29 nov. 2026)
evoluta.adm.br/observatorio/

INSIGHTS E IDEIAS DE BOA GESTÃO

Gestão de redes sociais da prefeitura: linha editorial e rotina

Por Redação Observatório Evoluta · 29/11/2026 às 05h00



Imagem ilustrativa

EM RESUMO
A gestão de redes sociais de uma prefeitura se organiza em torno de uma linha editorial escrita, uma rotina de produção com aprovação definida e regras de atendimento nos comentários. O método busca informar, orientar e prestar contas, dentro dos limites do art. 37, § 1º, da Constituição e da LGPD.

A gestão de redes sociais para prefeituras dá certo quando o perfil responde, todo dia, à dúvida do munícipe: o que fazer, onde, até quando e como. O que sustenta essa resposta é uma linha editorial escrita, uma rotina de produção com aprovação definida e regras claras para o atendimento nos comentários.

O método abaixo tem seis partes. Ele se apoia na Constituição, na Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos e na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Todas orientam quem comunica em nome do poder público.

Objetivos e linha editorial: informar, orientar e prestar contas

Para que serve o perfil

O art. 37, § 1º, da Constituição determina que a publicidade de atos, programas, obras, serviços e campanhas tenha caráter educativo, informativo ou de orientação social. Dela não podem constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores.

Na prática, o perfil é um canal do serviço público, não do mandato. Três objetivos organizam o trabalho:

- **Informar:** dizer o que existe, para quem e com quais regras.
- **Orientar:** explicar como acessar o serviço, em passos que o munícipe consiga seguir sozinho.
- **Prestar contas:** mostrar o que foi feito, com dados que o leitor possa conferir.

A Lei 13.460 reforça a lógica. Ela trata do direito do usuário a informações precisas e de fácil acesso sobre o serviço. Também determina linguagem simples e compreensível, sem siglas, jargões e estrangeirismos.

Como definir a linha editorial e o tom de voz institucional

Linha editorial é o documento que diz o que o perfil publica, para quem e como. Duas páginas bastam. O texto deve trazer o público principal, os objetivos, de três a cinco pilares de conteúdo, o tom de voz, o que não se publica e quem aprova.

Pilares típicos: serviços ao cidadão, saúde e educação, obras e mobilidade, avisos de utilidade pública e prestação de contas. O tom é cordial, direto e sem adjetivos de elogio à própria gestão.

Defina também a lista do que fica de fora:

- nome, rosto ou slogan de autoridade como protagonista da peça;
- símbolos partidários e cores que remetam a campanhas;
- ataques a terceiros e respostas a provocações políticas;
- dados pessoais de munícipes sem base legal para divulgação.

Rotina de produção e aprovação

Sem rotina, o perfil vira reação a pedidos de última hora. Uma semana-tipo, com responsáveis definidos, resolve a maior parte do problema.

1. **Colete as pautas** com as secretarias, usando um formulário curto: serviço, público, prazo, local e contato.
2. **Monte o calendário semanal** e reserve espaço para avisos urgentes.
3. **Produza as peças** a partir de um modelo de texto e de identidade visual padronizados.
4. **Peça a validação técnica** à secretaria dona do serviço: horário, endereço, documentos e prazos.
5. **Faça a revisão de conformidade:** promoção pessoal, dados pessoais, direitos de imagem e acessibilidade.
6. **Aprove e registre:** o responsável pela comunicação, ou seu substituto, autoriza a publicação, e a versão final fica arquivada.

Sobre dados pessoais, o art. 23 da LGPD exige que o tratamento pelo poder público atenda a uma finalidade pública e ao interesse público. Divulgar o nome ou a foto de um munícipe só entra na rotina com respaldo claro.

Atendimento, indicadores e gestão de crise

Atendimento nos comentários e nas mensagens

Comentário e mensagem são o primeiro contato de muita gente com a prefeitura. Responda dúvidas simples ali mesmo, com texto padronizado e cordial. Indique o horário em que a equipe responde.

Reclamações, denúncias e pedidos que exigem análise pertencem a um canal formal. A Lei 13.460 atribui às ouvidorias a tarefa de receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações dos usuários, acompanhando o tratamento até a conclusão. O perfil deve encaminhar o munícipe a esse canal e informar como acompanhar o protocolo.

Dados pessoais não circulam em resposta pública. Peça que a pessoa continue a conversa em mensagem privada ou no canal da ouvidoria. As regras de moderação devem ser escritas, públicas e aplicadas a todos do mesmo modo.

Indicadores que importam

Curtidas dizem pouco sobre serviço. Prefira indicadores ligados aos três objetivos do perfil:

- cliques para a página do serviço e compartilhamento das peças de orientação;
- perguntas repetidas nos comentários, que devem diminuir quando a informação fica mais clara;
- tempo entre a pergunta e a resposta;
- manifestações encaminhadas à ouvidoria e concluídas.

Gestão de crise nas redes

Para crises, escreva um protocolo antes de precisar dele. Defina quem decide, quem fala, qual é o canal da primeira nota e quando acionar a procuradoria. A primeira resposta traz só fatos verificados e o caminho para a informação oficial, sem debate na caixa de comentários.

Como aplicar no seu município

1. Escreva a linha editorial de duas páginas e submeta ao responsável pela comunicação e à procuradoria.
2. Crie o formulário de pauta e combine o prazo de envio com cada secretaria.
3. Defina o fluxo de aprovação e o substituto de cada etapa.
4. Padronize as respostas aos comentários e o encaminhamento à ouvidoria.
5. Escolha de três a cinco indicadores e revise o conjunto a cada ciclo de trabalho.

Cada município tem estrutura, normas internas e atos de organização próprios. Confira a legislação local antes de formalizar responsabilidades.

Fontes:
Constituição da República Federativa do Brasil (texto de 1988, art. 5º e art. 37) — Câmara dos Deputados
https://www2.camara.leg.br/legin/fed/consti/1988/constituicao-1988-5-outubro-1988-322142-publicacaooriginal-1-pl.html
Lei nº 13.460/2017 — direitos do usuário de serviços públicos (texto atualizado) — Câmara dos Deputados
https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2017/lei-13460-26-junho-2017-785098-normaatualizada-pl.html
Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (texto atualizado) — Câmara dos Deputados
https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2018/lei-13709-14-agosto-2018-787077-normaatualizada-pl.html

COMO CITAR

REDAÇÃO OBSERVATÓRIO EVOLUTA. Gestão de redes sociais da prefeitura: linha editorial e rotina. **Observatório Evoluta**, Araraquara, v. 1, n. 39, art. 2, 29 nov. 2026. ISSN 3086-9293. Disponível em: https://evoluta.adm.br/observatorio/biblioteca/gestao-de-redes-sociais-da-prefeitura-linha-editorial/. Acesso em: 29 nov. 2026.

REGISTRO DA MATÉRIA

Observatório Evoluta · ISSN 3086-9293
Vol. 1, nº 39, art. 2 (29 nov. 2026)
Versão on-line:
https://evoluta.adm.br/observatorio/biblioteca/gestao-de-redes-sociais-da-prefeitura-linha-editorial/

ISSN 3086-9293 · Vol. 1, nº 39, art. 2
03902 >
9 7 7 3 0 8 6 9 2 9 0 0 8
Registro 30869293 01 0039 0002