26º ENANCIB
Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação
A Amazônia na sociedade global em rede: assimetrias e potencialidades informacionais, tecnológicas e ambientais
Belém, Pará, 09 a 13 de novembro de 2026
Universidade Federal do Pará

**XXVI ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - XXVI ENANCIB**

**ISSN 2177-3688**

**GT 5 – Política e Economia da Informação**

# GOVERNANÇA DE REDES SOCIAIS INSTITUCIONAIS

## *GOVERNANCE OF INSTITUTIONAL SOCIAL MEDIA*

**Italo Tobias de Souza Dantas** – Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)
**Franklin Dantas Freire** – Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)
**José Klaudyo Gurgel Nóbrega de Queiroz** – Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)
**Pedro Alves Barbosa Neto** – Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)
**Ridalvo Medeiros Alves de Oliveira** – Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)

**Modalidade: Trabalho Completo**

**Resumo:** As redes sociais *online* consolidaram-se como importantes canais de comunicação nas universidades federais brasileiras, ampliando a disseminação de informações e a interação com diferentes públicos. Contudo, o uso institucional dessas ferramentas envolve desafios relacionados à gestão da informação, à proteção de dados pessoais, à segurança da informação e à responsabilização sobre conteúdos publicados. Este estudo analisa normativos, políticas e materiais orientativos de universidades federais brasileiras para identificar como regulamentam o uso das redes sociais e incorporam princípios de governança da informação. Trata-se de pesquisa bibliográfica e documental, de caráter exploratório e descritivo. O *corpus* foi composto por documentos institucionais de universidades selecionadas a partir da oferta de vagas do Sistema de Seleção Unificada 2026. A análise utilizou uma matriz fundamentada em referenciais normativos e teóricos, contemplando oficialidade dos perfis, responsabilização, produção de conteúdo, interação com usuários, proteção de dados pessoais e memória digital. Os resultados revelam diferentes níveis de presença normativa entre as instituições analisadas, com maior explicitação de algumas dimensões e tratamento mais parcial de outras. Embora parte das universidades apresente cobertura relativamente abrangente dos aspectos analisados, as orientações encontram-se frequentemente distribuídas entre documentos de diferentes naturezas e setores institucionais, evidenciando fragmentação. Aspectos como formalização dos perfis, responsabilização, gestão e preservação dos registros permanecem pouco consolidados. Conclui-se que permanecem lacunas na articulação de mecanismos integrados de governança da informação para a gestão das redes sociais institucionais.

**Palavras-chave:** governança da informação; redes sociais; universidades federais; comunicação institucional; segurança da informação.

**Abstract:** Online social media have become important communication channels in Brazilian federal universities, expanding information dissemination and interaction with different audiences. However, the institutional use of these platforms involves challenges related to information management, personal data protection, information security, and accountability for published content. This study analyzes regulations, policies, and guidance materials issued by Brazilian federal universities to identify how they regulate the use of social media and incorporate information governance principles. This is an exploratory and descriptive study based on bibliographic and documentary research. The corpus consisted of institutional documents from universities selected according to the number of places offered through the 2026 Unified Selection System (SISU). The analysis employed a matrix grounded in normative and theoretical frameworks, encompassing the official status of institutional profiles, accountability, content production, interaction with users, personal data protection, and digital memory. The results reveal different levels of regulatory coverage among the institutions analyzed, with some dimensions addressed more explicitly and others receiving only partial treatment. Although some universities provide relatively comprehensive coverage of the aspects examined, guidelines are often dispersed across documents of different types and institutional sectors, indicating fragmentation. Issues such as the formalization of institutional profiles, accountability, and the management and preservation of records remain insufficiently consolidated. The study concludes that gaps persist in the articulation of integrated information governance mechanisms for the management of institutional social media.

**Keywords:** information governance; social media; federal universities; institutional communication; information security.

## 1 INTRODUÇÃO

A expansão das redes sociais digitais transformou significativamente as formas de produção, circulação e apropriação da informação no contexto das organizações públicas. Nas universidades federais, essas plataformas passaram a desempenhar papel estratégico na comunicação, sendo utilizadas para divulgar atividades científicas, administrativas e de extensão, além de promover interação com a sociedade. Nesse cenário, as redes sociais deixam de constituir apenas canais de comunicação e passam a configurar ativos informacionais relevantes. Ademais, essas plataformas possibilitam às instituições compreender com maior clareza as demandas de seu público, acompanhar as necessidades e estabelecer canais de comunicação que favorecem a interação (Santos, 2016).

A crescente institucionalização dessas plataformas amplia desafios relacionados à proteção de dados pessoais, segurança da informação, preservação da memória digital e responsabilização. Além disso, as características próprias dos ambientes digitais, marcadas pela visibilidade algorítmica, pela velocidade, pela crescente desinformação e descredibilização das instituições tradicionais, exigem das organizações públicas mecanismos

formais capazes de orientar, controlar e supervisionar sua atuação nesses espaços. A Ciência da Informação, por meio da governança da informação, emerge como uma ferramenta necessária para a transparência, responsabilização e gestão.

Embora o Governo Federal disponibilize orientações gerais para a atuação institucional em redes sociais, as universidades federais, como autarquias, possuem autonomia para estabelecer suas próprias normas e diretrizes. No entanto, apesar do crescente uso dessas plataformas, ainda não está suficientemente evidenciado como os documentos institucionais das universidades federais contemplam e articulam diferentes dimensões da governança da informação aplicadas às redes sociais. Diante desse cenário, esta pesquisa parte da seguinte questão: de que modo normativas, políticas, manuais e materiais orientativos de universidades federais brasileiras incorporam princípios de governança da informação para orientar o uso institucional de redes sociais?

Assim, o objetivo geral do estudo é analisar como documentos institucionais de universidades federais brasileiras regulamentam o uso das redes sociais e incorporam princípios de governança da informação. De modo específico, busca-se: identificar os tipos de documentos disponíveis publicamente, sistematizar comparativamente a presença das dimensões de governança da informação e discutir lacunas e fragmentações normativas.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico articula três eixos: a mediação da informação nas redes sociais institucionais, a governança da informação aplicada a esses ambientes e a segurança da informação associada à proteção de dados e à responsabilização.

### 2.1 REDES SOCIAIS INSTITUCIONAIS COMO AMBIENTES DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

As redes sociais institucionais passaram a constituir uma demanda institucional relevante, visto que as universidades precisam interagir nos espaços virtuais levando informações fidedignas e atualizadas, construindo ambientes infocomunicacionais nos quais as instituições selecionam, organizam e disponibilizam informações de interesse de suas comunidades e da sociedade (Araújo; Freire, 2020). Ademais, a informação institucional passa a circular sob a lógica das plataformas de redes sociais, marcada por visibilidade algorítmica, interação com públicos diversos, disputas de atenção e necessidade de orientação normativa (Spiazzi; Pozobon, 2024).

Essa atuação pode ser compreendida a partir da mediação da informação, que, segundo Almeida Júnior (2009), consiste em uma interferência, direta ou indireta, consciente ou inconsciente, voltada à apropriação da informação pelo sujeito, tendo em vista a satisfação, ainda que parcial e momentânea, de uma necessidade informacional. Aplicada às redes sociais institucionais, essa perspectiva permite compreender que a atuação das universidades não se restringe à disponibilização de conteúdos. A seleção das informações publicadas, a linguagem adotada, os formatos utilizados, a atualização das informações e as formas de interação com os usuários, ou seja, interferências, constituem escolhas mediadoras capazes de influenciar o acesso, a circulação e a apropriação da informação.

Nas instituições públicas, essa mediação assume também uma dimensão relacionada à comunicação e à transparência. Brandão (2006) identifica diferentes usos para esse conceito, mas aponta como elemento comum, no contexto brasileiro, a compreensão da comunicação pública como processo estabelecido entre Estado, governo e sociedade, associado à informação e à construção da cidadania. Essa perspectiva distancia a comunicação pública de uma atuação orientada exclusivamente à promoção da imagem institucional e a aproxima de funções relacionadas à informação de interesse coletivo, prestação de contas e interlocução com os cidadãos. Nesse sentido, a presença das universidades federais nas redes sociais envolve não apenas divulgar suas atividades, mas também disponibilizar informações de utilidade pública, ouvir demandas e favorecer a relação entre a instituição e a comunidade.

Entretanto, a mediação realizada nesses ambientes não depende exclusivamente das decisões institucionais. A visibilidade e a circulação das informações também são condicionadas pelas plataformas, por meio dos sistemas algorítmicos que selecionam e recomendam os conteúdos aos usuários. Nesse contexto, González de Gómez (2026) destaca que as tecnologias digitais e os arquitextos algorítmicos integram um regime de informação no qual diferentes domínios tecnológicos, econômicos, culturais e sociais interferem nos modos de produção, organização e circulação da informação. Assim, a mediação realizada pelas universidades soma-se aos condicionamentos próprios das plataformas digitais, fazendo com que a informação institucional publicada sofra interferência das plataformas e não alcance necessariamente os diferentes públicos de maneira uniforme. Essa configuração amplia a necessidade de critérios e orientações capazes de articular as dinâmicas das plataformas às responsabilidades informacionais das universidades e ao interesse público.

## 2.2 GOVERNANÇA DA INFORMAÇÃO APLICADA ÀS REDES SOCIAIS INSTITUCIONAIS

A governança da informação é necessária para entender as mídias sociais institucionais como ativos informacionais que demandam políticas, controles e responsabilidades formais. Para Smallwood (2020), a governança da informação envolve a gestão baseada em políticas voltadas à segurança, controle, conformidade, redução de riscos e maximização do valor da informação. Essa abordagem mostra a necessidade de definir responsabilidades, critérios e mecanismos capazes de orientar o uso da informação.

No contexto das universidades públicas, essa perspectiva torna-se relevante porque as redes sociais institucionais concentram processos de produção, disseminação, interação e registro de informações relacionadas às atividades acadêmicas, administrativas e científicas. Sua gestão não se restringe, assim, à publicação de conteúdos, envolvendo também decisões sobre criação e oficialização de perfis, definição de responsáveis, controle de acessos, padronização da comunicação, proteção de dados, segurança da informação, interação com os usuários e preservação da memória institucional. Sob a perspectiva da governança, esses elementos demandam articulação institucional para reduzir riscos, assegurar responsabilidades e favorecer a qualidade, confiabilidade e durabilidade das informações.

Essa complexidade pode também ser compreendida a partir da noção de regime de informação. González de Gómez (2026) analisa os ambientes informacionais considerando a articulação entre sujeitos, regras, recursos, meios e critérios de autoridade que condicionam a produção e a circulação da informação. Aplicada às redes sociais institucionais, essa perspectiva evidencia que sua governança envolve diferentes atores e instâncias, como setores de comunicação, tecnologia e segurança da informação, gestores, servidores responsáveis pelos perfis e as próprias plataformas digitais, cada qual operando segundo competências e normas distintas.

Desse modo, a governança das redes sociais institucionais depende não apenas da existência de documentos normativos isolados, mas da articulação entre políticas, responsabilidades, procedimentos e mecanismos de controle capazes de orientar sua atuação de forma integrada. A fragmentação dessas orientações entre diferentes setores e instrumentos pode produzir indefinições quanto à autoridade, responsabilização e procedimentos. Assim, compreender as redes sociais sob a perspectiva da governança

permite analisar em que medida as universidades estabelecem mecanismos formais para orientar a produção, circulação, proteção e permanência da informação institucional.

### 2.3 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, PROTEÇÃO DE DADOS E RESPONSABILIDADE

A utilização das redes sociais como canais oficiais de comunicação amplia a exposição de informações e introduz riscos relacionados ao tratamento de dados, publicação de conteúdos e gestão dos perfis. Presser, Lima e Silva (2021) alertam que a ausência de mecanismos formais de controle sobre o uso de meios digitais de comunicação pode comprometer a segurança da informação e gerar fragilidades. Nesse contexto, a segurança da informação não se limita à proteção tecnológica, mas envolve também procedimentos institucionais capazes de reduzir vulnerabilidades e assegurar a confiabilidade.

A proteção de dados pessoais constitui outra dimensão relevante dessa governança, uma vez que as redes sociais podem envolver a publicação de imagens, nomes, informações acadêmicas e outros dados relacionados a estudantes e servidores. Fonteles e Rodrigues (2020) ressaltam os riscos à privacidade decorrentes das práticas de coleta, armazenamento e compartilhamento de dados realizadas pelas plataformas. No âmbito institucional, esses riscos devem ser observados com base na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), especialmente quanto à finalidade, necessidade e segurança no tratamento das informações.

Segurança e proteção de dados relacionam-se diretamente à responsabilização institucional. A definição de quem cria, administra, publica, acompanha e responde pelos perfis constitui elemento essencial para evitar indefinições quanto à atuação dos diferentes setores e agentes. Assim, estabelecer responsabilidades, níveis de acesso e procedimentos para gestão dos perfis integra a própria governança da informação, articulando segurança, conformidade e proteção às práticas de comunicação institucional.

## 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa caracteriza-se como bibliográfica e documental, de natureza exploratória e descritiva. De acordo com Gil (2002), a pesquisa exploratória busca proporcionar uma maior aproximação com o problema, tornando-o mais explícito e favorecendo o aprimoramento de ideias, enquanto a pesquisa descritiva tem como finalidade descrever características de determinado fenômeno ou estabelecer relações entre variáveis. A dimensão bibliográfica fundamenta a discussão sobre redes sociais, mediação da

informação, comunicação pública, segurança da informação e governança da informação. A dimensão documental consiste na análise de normativas, guias, manuais e materiais orientativos referentes ao uso institucional de redes sociais no âmbito da Administração Pública Federal e, portanto, das universidades federais brasileiras.

A amostra foi definida a partir do *ranking* oficial de oferta de vagas do Sistema de Seleção Unificada (SISU), aplicando-se como critério de inclusão a condição de universidade federal e como critério de exclusão os institutos federais. A utilização da oferta de vagas como parâmetro de seleção teve caráter operacional, por se tratar de um dado oficial, público, comparável e replicável entre as instituições, permitindo estabelecer um recorte objetivo para composição da amostra. O critério não pretende indicar maior maturidade comunicacional ou de governança, mas apenas delimitar um conjunto de universidades federais com elevada participação na oferta de vagas do SISU 2026.

Por esse recorte, o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP) foi excluído. Como o Ministério da Educação (MEC) publicou apenas as dez primeiras instituições, a 11ª universidade foi identificada por meio de busca nos portais do governo e da instituição de ensino, sendo identificada a Universidade Federal de Sergipe (UFS) com a oferta de 5.940 vagas. A busca documental seguiu duas etapas: inicialmente, foram verificados os portais institucionais oficiais (órgãos de comunicação e de segurança da informação) e, em seguida, foi feita a busca no Google (aba *web*), combinando sigla e nome por extenso de cada instituição com os termos “redes sociais”, “mídias sociais”, “manual”, “guia”, “política”, “resolução”, “perfis institucionais”, “comunicação digital” e “segurança da informação”, além dos operadores “*site*:dominio.br” e “*filetype*:pdf”. Os documentos foram abertos e validados.

Foram incluídos no corpus documentos institucionais de acesso público que apresentassem normas, orientações ou diretrizes relacionadas direta ou indiretamente à criação, gestão, uso, segurança, comunicação, proteção de dados ou preservação em redes sociais institucionais. Dessa forma, foram considerados documentos de diferentes naturezas, como manuais, guias, páginas *web*, cartilhas, resoluções, e diversas políticas, desde que apresentassem conteúdo pertinente às dimensões de interesse da pesquisa.

Compõem a amostra as universidades federais do Rio de Janeiro (UFRJ), Fluminense (UFF), da Paraíba (UFPB), de Pernambuco (UFPE), do Rio Grande do Norte (UFRN), de Minas Gerais (UFMG), do Ceará (UFC), do Maranhão (UFMA), da Bahia (UFBA) e de Sergipe (UFS). A coleta foi realizada em 16/06/2026, e os dados coletados foram sintetizados no Quadro 1.

**Quadro 1** - Corpus documental analisado

| Universidade | Documento(s) institucional(is) sobre redes sociais | Foco |
|---|---|---|
| UFRJ | Manual de Estilo de Mídias Virtuais; página "Segurança da Informação nas mídias sociais"; portal Política de Comunicação | Estilo de redação; riscos de segurança em redes; política de comunicação |
| UFF | Manual de Boas Práticas em Mídias Sociais Digitais; Manual de privacidade e segurança da informação | Criação/gestão de perfis institucionais, escolha de canais |
| UFPB | Resolução Consuni nº 33/2025 (Regimento da Superintendência de Comunicação Social - SCS) | Estrutura de comunicação; uso de redes e perfis oficiais |
| UFPE | Cartilha de Boas Práticas: Uso de Redes Sociais e Aplicativos nas Relações de Trabalho | Conduta no uso de redes no ambiente de trabalho |
| UFRN | Resolução nº 070/2017 do Conselho de Administração (diretrizes de SI para uso de redes sociais); Política de Segurança da Informação e Comunicações (POSIC) | Segurança da informação no uso de redes sociais |
| UFMG | Resolução nº 02/2023, de 30 de março de 2023, estabelece diretrizes para a Política de Comunicação da UFMG + guia prático (voltado ao usuário) | Comunicação institucional (redes como item) e cuidados essenciais. |
| UFC | Diretrizes para as Mídias Sociais do Sistema de Bibliotecas (2022) | Normatização de redes no âmbito das bibliotecas |
| UFMA | RESOLUÇÃO Nº 280 do Conselho de Administração, 04 de outubro de 2022 - POSIC; Manual de Aplicação da Marca | Segurança da informação; identidade visual (sem manual de redes dedicado) |
| UFBA | Política de Comunicação (em consulta pública/revisão); Política de Comunicação de unidade Instituto de Humanidades, Artes e Ciências - IHAC; Termo de uso e cartilha de Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. | Comunicação institucional em revisão |
| UFS | Manual de Gerenciamento de Plataformas (departamento de administração); Resolução Nº 29/2023 do Conselho Universitário | POSIC sem menções a redes sociais; manual sobre gerenciamento de aplicativos e redes sociais. |

**Fonte:** elaboração própria (2026).

A heterogeneidade documental foi considerada parte essencial do objeto, uma vez que a governança das redes sociais institucionais pode estar fragmentada em diferentes setores. Assim, a análise não buscou comparar documentos equivalentes entre si, mas examinar, em cada universidade, de que modo o conjunto documental publicamente disponível contempla aspectos relacionados à governança da informação aplicada às redes

sociais.

O levantamento documental foi realizado exclusivamente por meios digitais, abrangendo 20 documentos vinculados a 10 universidades, identificados em portais institucionais e em mecanismos de busca na *web*. Essa opção se justifica pelo próprio objeto do estudo. Se as redes sociais institucionais se constituem como canais públicos de comunicação e acesso à informação, os documentos que orientam sua criação, gestão e uso também deveriam apresentar algum grau de publicidade e facilidade de localização. Nesse sentido, a não localização de diretrizes em buscas públicas não indica necessariamente inexistência documental, mas pode revelar fragilidades de transparência ativa, organização informacional e acesso aos instrumentos normativos.

## 3.1 CONSTRUÇÃO DA MATRIZ DE DIMENSÕES

A matriz analítica foi construída a partir da articulação entre referenciais normativos e teóricos relacionados à governança da informação em redes sociais institucionais. Foram consideradas as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), da Norma Complementar nº 15/IN01/DSIC/GSIPR (NC 15/2012), do Guia de Boas Práticas para Atuação do Governo Federal nas Redes Sociais, da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República (SECOM), e do referencial teórico adotado no estudo. A partir dessa convergência, foram definidas categorias capazes de identificar, em documentos de diferentes naturezas, aspectos recorrentes relacionados à formalização, gestão, comunicação, proteção e permanência da informação institucional em redes sociais.

Antes da aplicação definitiva, a matriz passou por uma etapa inicial de teste sobre os documentos localizados, com o objetivo de verificar a clareza das categorias, sua pertinência e a possibilidade de aplicação comparativa. A partir desse procedimento, foram consolidadas seis dimensões analíticas, apresentadas no Quadro 2.

**Quadro 2** – Eixos de análise, questões orientadoras e base normativa

| Dimensão | Base normativa | Pergunta orientadora para análise dos documentos | O que foi observado em cada documento |
|---|---|---|---|
| Oficialidade e autorização | NC 15/2012 | O documento estabelece critérios formais para criação, aprovação, registro, manutenção ou desativação de perfis institucionais em redes sociais? | Se há fluxo de solicitação; aprovação por setor responsável; consulta prévia; registro oficial do perfil; critérios para criação; regras para desativação. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Responsabilidade | NC 15/2012 | O documento define quem responde pela gestão, publicação, segurança e acompanhamento dos perfis institucionais? | Se indica servidor responsável; setor de comunicação; setor de Tecnologia da informação (TI)/segurança; alta administração; responsabilidade. |
| Conteúdo e linguagem | Guia de Boas Práticas da SECOM | O documento orienta como os conteúdos devem ser produzidos, publicados e padronizados nas redes sociais institucionais? | Se trata de linguagem simples; periodicidade; relevância pública; identidade visual; acessibilidade; política editorial; tipos de conteúdo; adaptação às plataformas. |
| Interação, moderação e crise | Guia de Boas Práticas da SECOM | O documento prevê regras para interação com usuários, moderação de comentários e atuação em situações de crise? | Se orienta respostas ao público; escuta digital; critérios para apagar/ocultar comentários; tratamento de críticas; fake news; discurso de ódio; fluxo de crise; unificação de discurso. |
| Dados pessoais e imagem | LGPD + NC 15/2012 | O documento apresenta orientações sobre uso de dados pessoais, imagens, nomes, vídeos, fotos ou informações acadêmicas nas redes sociais institucionais? | Se menciona LGPD; consentimento ou autorização de imagem; exposição de estudantes e servidores; dados sensíveis; informações acadêmicas; cuidados com publicações envolvendo pessoas. |
| Memória digital e permanência | Guia de Boas Práticas da SECOM | O documento reconhece que conteúdos publicados nas redes podem permanecer, circular ou ser registrados por terceiros mesmo após exclusão? | Se alerta sobre prints; permanência da publicação; histórico digital; rastros informacionais; necessidade de cautela antes da postagem; preservação ou arquivamento. |

**Fonte:** elaboração própria (2026).

## 3.2 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS

Os dados foram analisados em duas etapas complementares, combinando análise temática de orientação dedutiva (Braun; Clarke, 2006) e síntese quantitativa descritiva dos achados. A matriz apresentada no Quadro 2 funcionou como sistema prévio de categorias analíticas, orientando a identificação, nos documentos, de conteúdos relacionados às seis dimensões de governança da informação definidas no estudo.

Na primeira etapa, os indicadores foram codificados em escala ordinal de três pontos: 0 para indicador ausente (informação não encontrada no conjunto documental); 1 para indicador presente de forma parcial (presença parcial ou indireta, quando o tema apareceu de forma genérica, fragmentada ou sem procedimentos específicos para as redes sociais); e 2 para indicador presente de forma satisfatória (quando foram identificadas

normas, orientações ou procedimentos diretamente relacionados à dimensão analisada).

Na segunda etapa, os escores foram organizados conforme apresentado no Quadro 3, classificando como baixa presença normativa, para escore global inferior a 0,80; presença normativa intermediária, para escore igual ou superior a 0,80 e inferior a 1,50; e presença normativa mais abrangente, para escore igual ou superior a 1,50. Os pontos de corte foram definidos a partir da amplitude da escala, sem pretensão de padronização.

Como procedimento complementar, foram utilizadas ferramentas de inteligência artificial (IA), ChatGPT (GPT-5.5) e NotebookLM, para apoiar a conferência, auxiliar na identificação de possíveis inconsistências e reduzir omissões e vieses. Os documentos foram analisados separadamente por universidade, com base nas seis dimensões definidas. Essas ferramentas não substituem a leitura dos documentos nem a interpretação realizada pelos autores. Em casos de divergência entre as análises foi feita uma releitura do documento. Dessa forma, a IA foi utilizada exclusivamente como apoio à conferência e organização dos dados.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados são apresentados a partir das seis dimensões definidas na matriz analítica. Inicialmente, o Quadro 3 sintetiza os escores atribuídos ao conjunto documental de cada universidade, permitindo uma visão comparativa da presença das dimensões de governança da informação nas instituições analisadas.

**Quadro 3 -** Escores das dimensões de governança da informação por universidade

| Dimensão | UFRJ | UFF | UFPB | UFPE | UFRN | UFMG | UFC | UFMA | UFBA | UFS | Média |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Oficialidade e autorização | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,90 |
| Responsabilidade | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1,80 |
| Conteúdo e linguagem | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1,40 |
| Interação, moderação e crise | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1,40 |
| Dados pessoais e imagem | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1,60 |
| Memória digital | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1,30 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| e permanência | | | | | | | | | | | |
| **Perfil** | **1,17** | **1,67** | **1,17** | **1,00** | **1,17** | **1,50** | **1,67** | **1,33** | **1,67** | **1,67** | |

**Fonte:** Elaborado pelos autores (2026).

A leitura por dimensão evidencia contrastes internos ao corpus. Responsabilidade apresenta o maior escore (1,80) e Oficialidade e autorização registra o menor escore (0,90): nove das dez universidades tratam o tema apenas de forma parcial e uma não apresenta orientação alguma. Sob a perspectiva de Smallwood (2020), essa dispersão torna-se relevante porque a governança da informação pressupõe articulação entre políticas, responsabilidades, controles, conformidade e gestão de riscos. Desse modo, a principal fragilidade identificada não reside somente na ausência de orientações, mas também na distribuição dos mecanismos de governança entre instrumentos que nem sempre se apresentam de forma articulada. A dispersão de sujeitos, regras, recursos e critérios de autoridade também pode ser compreendida, à luz de González de Gómez (2026), como expressão de um regime de informação no qual diferentes atores institucionais e sociotécnicos participam da produção e circulação da informação.

## 4.1 NATUREZA DOS DOCUMENTOS E FRAGMENTAÇÃO DA GOVERNANÇA DAS REDES SOCIAIS

A análise documental evidenciou que a governança das redes sociais institucionais nas universidades federais não se apresenta de forma homogênea nem concentrada em um único tipo documental. Conforme demonstrado no Quadro 3, embora cinco instituições tenham alcançado escores compatíveis com presença normativa mais abrangente e cinco tenham apresentado presença normativa intermediária, a cobertura das dimensões não significa necessariamente a existência de uma política integrada para as redes sociais. Em diferentes universidades, as orientações encontram-se distribuídas entre manuais de redes sociais, políticas de comunicação, políticas de segurança da informação, cartilhas de proteção de dados, normas administrativas e documentos setoriais.

Essa fragmentação é observada também na distribuição das responsabilidades e dos conteúdos normativos. Nos documentos mais operacionais, como os localizados na UFF, UFC e UFS, predominam orientações relacionadas à administração dos perfis, planejamento das publicações, linguagem, interação com os usuários e encaminhamento de situações sensíveis. Em outros casos, especialmente nas políticas de segurança da informação, aspectos

relacionados à responsabilização, controle de acessos, proteção da informação e atuação dos gestores são tratados sob uma perspectiva mais ampla de segurança institucional. Dessa forma, diferentes instrumentos podem contemplar conjuntamente várias dimensões da matriz sem, contudo, estabelecer entre elas uma articulação específica para a governança das redes sociais. Ademais, a lógica das redes sociais *online*, marcada por visibilidade algorítmica, disputas e circulação acelerada da informação, como apontam Spiazzi e Pozobon (2024), reforça a necessidade de orientação normativa específica.

Em síntese, percebe-se que as universidades federais ainda não consolidaram uma governança integrada das redes sociais. A presença de documentos diversos evidencia preocupação institucional com o tema. No entanto, a ausência de articulação entre comunicação, segurança, proteção de dados, memória institucional e gestão de riscos limita a efetividade dessa governança, assim como, a falta de unificação normativa tende a gerar incertezas sobre a atuação dos servidores nas redes sociais institucionais e sobre os critérios de comunicação adotados perante usuários e sociedade, fragilizando a governança, a transparência e a responsabilização informacional. O Quadro 4 sintetiza como essas dimensões se manifestam no corpus analisado e evidencia as principais lacunas identificadas.

**Quadro 4 -** Síntese dos achados por dimensão

| Dimensão | Como aparece nos documentos | Lacuna ou ponto crítico |
|---|---|---|
| Oficialidade e autorização | Aparece em documentos que orientam avaliação prévia da necessidade de criação de perfis, definição de público, equipe responsável e vinculação institucional. Em alguns casos, há exigência ou recomendação de anuência da chefia/gestor antes da criação ou manutenção de perfis. | É a dimensão menos consolidada.<br>A maior parte dos documentos não detalha fluxo formal de solicitação, aprovação, registro, acompanhamento e desativação de perfis. |
| Responsabilidade | Surge pela indicação de responsáveis pela administração dos perfis, pela supervisão de chefias ou setores e, nas políticas de segurança, pela responsabilização de gestores, usuários e técnicos. | As responsabilidades aparecem dispersas entre comunicação, tecnologia da informação, segurança da informação e chefias, sem distinguir quem publica, aprova, responde, modera ou atua em situações de crise. |
| Conteúdo e linguagem | É tratada principalmente nos manuais operacionais, que orientam linguagem clara, conteúdo institucional, frequência | Nem todos os documentos apresentam política editorial estruturada. Em alguns casos, há apenas diretrizes gerais de |

| | | |
|---|---|---|
| | de postagens, identidade visual, uso de fontes oficiais, acessibilidade, hashtags e adequação ao público. | comunicação ou identidade visual, sem detalhamento sobre periodicidade, formatos e critérios de publicação. |
| Interação, moderação e crise | Aparece em orientações sobre resposta a comentários e mensagens, tratamento de dúvidas, encaminhamento de demandas, remoção de comentários ofensivos e atuação diante de reclamações. | Poucos artefatos apresentam protocolo completo de moderação e crise em redes sociais, incluindo escuta digital, resposta pública, preservação de evidências, desinformação e ataques coordenados. |
| Dados pessoais e imagem | Surge com força em cartilhas de LGPD, políticas de segurança e manuais que alertam sobre privacidade, sigilo, não exposição de dados, autorização para uso de imagem e cuidado com informações de terceiros. | A proteção de dados aparece mais como princípio geral do que como procedimento operacional para redes sociais, especialmente em relação a fotos, vídeos, marcações, transmissões ao vivo e dados acadêmicos. |
| Memória digital e permanência | Aparece de forma indireta em documentos que tratam de acervo digital, preservação da memória institucional, guarda documental, auditoria, registros e permanência dos conteúdos publicados no ambiente digital. | Faltam orientações sobre arquivamento de postagens, comentários, mensagens privadas, prints, histórico de alterações, exclusão de conteúdos e preservação de registros em plataformas privadas. |

**Fonte:** elaboração própria (2026).

## 4.2 OFICIALIDADE, RESPONSABILIDADE E INSTITUCIONALIZAÇÃO DOS PERFIS

As lacunas encontradas nas dimensões de oficialidade e responsabilidade são relevantes, pois os perfis institucionais representam a universidade perante a sociedade. Essas lacunas podem dificultar a distinção entre perfis oficiais, pessoais ou não autorizados, fragilizando a responsabilização e a governança. Embora os documentos indiquem, em diferentes níveis, responsáveis, chefias ou setores especializados, permanecem assimetrias quanto à formalização desses papéis. Quando eles não estão claramente definidos, a rede social deixa de ser plenamente incorporada à estrutura de governança.

Essa questão também dialoga com Presser, Lima e Silva (2021), pois as redes sociais apresentam riscos que podem envolver perda de acesso a contas, publicações indevidas, uso inadequado da imagem institucional, exposição de dados, ausência de continuidade administrativa e indefinição sobre quem responde. A institucionalização dos perfis, portanto,

não se limita ao reconhecimento simbólico da conta, mas envolve controle de acesso, definição de responsáveis, gestão de credenciais, monitoramento, continuidade e prestação de contas. Os achados indicam, portanto, que há avanços na identificação de responsáveis e na supervisão por chefias ou setores especializados, mas persiste a lacuna de uma institucionalização mais completa dos perfis.

### 4.3 COMUNICAÇÃO PÚBLICA, LINGUAGEM E MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A dimensão relativa ao conteúdo e à linguagem foi uma das mais recorrentes nos documentos operacionais analisados, indicando preocupação com a qualidade da informação publicada e com a forma como a universidade se apresenta e dialoga com seus públicos nos ambientes digitais. Em outros documentos, esses aspectos aparecem de forma mais ampla, associados à comunicação institucional, transparência e divulgação científica. Essa diferença evidencia que a atuação das universidades nas redes sociais não se limita à publicação de conteúdos. Ela envolve escolhas sobre seleção, linguagem, formato e interação, ou seja, um processo de mediação da informação (Almeida Júnior, 2009), associado à necessidade de as instituições ocuparem esses espaços com informações atualizadas e relevantes (Araújo; Freire, 2020).

Os resultados indicam que a atuação das universidades nas redes sociais ultrapassa a divulgação institucional e se aproxima da perspectiva da comunicação pública. À luz da comunicação pública (Brandão, 2006), as orientações sobre acessibilidade, adequação aos públicos e interações podem ser interpretadas como mecanismos que favorecem a circulação de informações de interesse coletivo e a interlocução entre universidade e sociedade. Contudo, essa dimensão ainda se apresenta de modo desigual, uma vez que parte dos documentos se limita a orientações gerais de comunicação ou identidade visual, sem estabelecer uma política específica para as redes sociais institucionais.

Além das escolhas realizadas pela instituição, a circulação da informação nesses ambientes é condicionada pelas próprias plataformas. Orientações sobre periodicidade, formatos, hashtags e adaptação dos conteúdos indicam que a mediação institucional ocorre em um ambiente sociotécnico cuja visibilidade não depende exclusivamente da universidade. À luz dos regimes de informação (González de Gómez, 2026), tecnologias, regras e agentes das plataformas participam dos fluxos informacionais. Nesse sentido, a lacuna identificada não reside apenas na ausência de orientações sobre produção de conteúdo, mas na

necessidade de articular comunicação de interesse público às dinâmicas das plataformas sem reduzir a atuação institucional à busca por alcance e visibilidade.

### 4.4 PROTEÇÃO DE DADOS, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DE RISCOS

Quanto à dimensão de dados pessoais e imagem, observa-se presença explícita em sete das dez universidades analisadas, enquanto duas apresentam abordagem parcial e, em uma, não foram identificadas orientações no corpus localizado. O tema aparece principalmente em políticas de segurança da informação, cartilhas e documentos relacionados à LGPD, envolvendo privacidade, sigilo, exposição de terceiros, autorização para uso de imagem e cuidados com informações pessoais.

Fonteles e Rodrigues (2020) contribuem para essa discussão ao destacarem os riscos à privacidade em razão das práticas de coleta, armazenamento e compartilhamento de dados pelas plataformas. Nas universidades, esses riscos tornam-se ainda mais relevantes em situações que envolvem imagens, vídeos, marcações, comentários, dados acadêmicos, informações funcionais e registros. Apesar da presença recorrente de princípios ligados à LGPD e à segurança da informação, poucos documentos traduzem essas diretrizes em procedimentos operacionais para redes sociais. Assim, a principal lacuna não está apenas no reconhecimento da proteção de dados como obrigação institucional, mas em sua operacionalização nas práticas informacionais realizadas nesses ambientes.

### 4.5 MEMÓRIA DIGITAL, PERMANÊNCIA E PRESERVAÇÃO DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

A memória digital e a permanência dos conteúdos constituem a segunda dimensão menos consolidada. Três universidades apresentaram presença explícita e sete abordagem parcial. As orientações aparecem de forma heterogênea, associadas à preservação da memória institucional, guarda documental, acervos digitais, auditoria, retenção de registros e permanência dos conteúdos publicados. Poucos documentos tratam especificamente da preservação de postagens, comentários, mensagens, histórico ou registros. Essa lacuna é relevante porque as redes sociais institucionais produzem registros da atuação universitária e sua história. Publicações sobre eventos, pesquisas, campanhas, ações e interações compõem parte da memória institucional. A fragilidade da memória digital compromete a credibilidade informacional em um ambiente cada vez mais marcado pela desinformação.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo analisou como documentos institucionais de universidades federais brasileiras incorporam dimensões de governança da informação aplicadas às redes sociais. Os resultados evidenciaram diferentes graus de presença normativa entre as instituições, variando entre abordagens intermediárias e mais abrangentes. Contudo, a maior presença das dimensões analisadas não significou, necessariamente, a existência de uma governança integrada das redes sociais, uma vez que as orientações se encontram frequentemente distribuídas entre documentos de diferentes naturezas e setores institucionais.

Nesse sentido, a principal fragilidade identificada não se restringe à ausência de normas, mas à fragmentação dos mecanismos de governança. Enquanto determinados instrumentos detalham linguagem, produção de conteúdo e interação, outros concentram orientações sobre segurança da informação, proteção de dados, responsabilização ou preservação. Persistem, assim, lacunas relacionadas à formalização dos perfis, definição de responsabilidades e fluxos administrativos, procedimentos de moderação e crise e operacionalização da preservação dos registros produzidos nas plataformas.

Do ponto de vista informacional, os achados reforçam que a atuação das universidades nas redes sociais envolve processos de seleção, organização, mediação, circulação e preservação da informação de interesse público. Ao mesmo tempo, essa atuação ocorre em ambientes sociotécnicos cujas dinâmicas de visibilidade, circulação e permanência não são integralmente controladas pelas instituições. Dessa forma, a governança das redes sociais demanda articulação entre comunicação pública, responsabilidades institucionais, segurança, proteção de dados e preservação informacional.

Diante dos resultados, sugere-se que as universidades articulem ou revisem seus instrumentos normativos de gestão das redes sociais, contemplando, de forma integrada, as dimensões analisadas neste estudo. Como limitação, destaca-se que o corpus foi constituído por documentos publicamente localizados em meio digital, podendo existir orientações internas não indexadas ou não publicadas. Estudos futuros podem ampliar a coleta mediante consultas aos setores institucionais e investigar como as diretrizes documentais se traduzem nas práticas cotidianas de gestão dos perfis.

**REFERÊNCIAS**

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, 2009. Disponível em: https://revistas.ancib.org/tpbci/article/view/170 Acesso em: 12 maio 2026.

ARAÚJO, W. S.; FREIRE, G. H. de A. Marketing em mídias sociais: contribuições para bibliotecas. **InCID**: Revista de Ciência da Informação e Documentação, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 39–54, 2020. Disponível em: https://revistas.usp.br/incid/pt_BR/article/view/149599 Acesso em: 12 maio 2026.

BRANDÃO, E. P. Usos e significados do conceito comunicação pública. *In:* CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 29., 2006, Brasília, DF. **Anais [...]** São Paulo: Intercom, 2006. Disponível em: https://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/389420222010127114084959054783672917 86.pdf Acesso em: 12 maio 2026.

BRAUN, V.; CLARKE, V. Using thematic analysis in psychology. **Qualitative Research in Psychology**, London, v. 3, n. 2, p. 77-101, 2006. Disponível em: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1191/1478088706qp063oa Acesso em: 12 maio 2026.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). **Diário Oficial da União,** seção 1, Brasília, DF, ano 155, n. 157, p. 59, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm Acesso em: 16 jun. 2026.

BRASIL. Ministério da Educação. **Sisu:** confira os dez cursos e instituições com mais vagas ofertadas. Brasília, DF: MEC, 29 dez. 2025.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria de Comunicação Social. **Guia de boas práticas para a atuação do Governo Federal nas redes sociais.** Brasília, DF: SECOM, set. 2023.

BRASIL. Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República. Departamento de Segurança da Informação e Comunicações. **Norma Complementar nº 15/IN01/DSIC/GSIPR, de 11 de junho de 2012.** Estabelece diretrizes de Segurança da Informação e Comunicações para o uso de redes sociais nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, direta e indireta. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 13 jun. 2012. Disponível em: https://datasus.saude.gov.br/wp-content/uploads/2019/08/Norma-Complementar-n%C2%BA-15IN01DSICGSIPR.pdf Acesso em: 16 jun. 2026.

FONTELES, D. M.; RODRIGUES, F. A. A privacidade em ambientes de Redes Sociais On-line: análise sobre os potenciais riscos relacionados à privacidade de dados pessoais a partir do estudo de discentes em Programas de Pós-graduação. *In*: FÓRUM DE ESTUDOS EM INFORMAÇÃO, SOCIEDADE E CIÊNCIA, 3., 2020, Porto Alegre. **Anais [...].** Porto Alegre: UFRGS, 2020. p. 68–70. Disponível em:

https://www.ufrgs.br/feisc/index.php/feisc/article/view/41/41?utm_source=chatgpt.com Acesso em: 16 jun. 2026.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Bibliotecas, símbolos e algoritmos: autoridades epistêmicas, materialidade, institucionalidade e formas simbólicas no regime de informação das plataformas digitais. **Ciência da Informação Express**, Minas Gerais, v. 7, 2026. Disponível em: https://cienciadainformacaoexpress.ufla.br/index.php/revista/article/view/184 Acesso em: 16 jun. 2026.

PRESSER, N. H.; LIMA, J. A. L.; SILVA, E. L. Os riscos do uso dos meios digitais de comunicação não oficiais nas universidades federais. **RDBCI:** Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, São Paulo, v. 19, p. e021005, 2021. Disponível em: https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8661374 Acesso em: 16 jun. 2026.

SANTOS, G. H. C. **O uso das mídias sociais no poder público:** Análise do perfil "Senado Federal" no Facebook. 2016. 146 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, Fundação João Pinheiro, Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016. Disponível em: https://repositorio.fjp.mg.gov.br/items/2763564f-4e31-421e-aa6d-a14836516931 Acesso em: 16 jun. 2026.

SMALLWOOD, R. F. **Information governance**: concepts, strategies, and best practices. 2. ed. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, 2020.

SPIAZZI, S. C.; POZOBON, R. O. Estratégias de comunicação pública de uma universidade na sociedade de plataformas. **Cuadernos.info**, Santiago (CH), n. 58, p. 138-160, 2024. Disponível em: https://ojs.uc.cl/index.php/cdi/article/view/68557 Acesso em: 16 jun. 2026.