



europaan informatics passport

Programma analitico d'esame

WEB

Premessa

La realizzazione di siti web, il posizionamento sui motori di ricerca e la promozione sui social network dei contenuti descritti sono temi che non riguardano esclusivamente uno specifico settore professionale. Per quanto, infatti, siano numerose e sempre più specializzate le aziende che si occupano di queste attività, considerati gli strumenti tecnologici a disposizione di tutti, ciascuno di noi può progettare, realizzare, gestire e promuovere un sito web e i social correlati.

La realizzazione di un sito e la sua implementazione, infatti, sono oggi agevolate dalla presenza di software caratterizzati da una interfaccia Utente semplice e intuitiva: sono sufficienti pochi clic per pubblicare il proprio spazio in rete, finalizzandolo a scopi privati o di pubblico interesse. Se, però, da un lato, l'elaborazione e la gestione dei contenuti trovano adeguato sostegno nell'impiego di tale software, quest'ultimo non risolve di per sé le importanti questioni afferenti l'efficacia e la fruibilità delle informazioni per l'Utenza di riferimento.

Questo programma fa riferimento all'ambiente Wordpress, una piattaforma di editoria che si molto attenta all'estetica, agli standard web e all'usabilità, oltre ad essere uno strumento gratuito e molto valido per le funzionalità offerte. Dopo di che, fornisce informazioni circostanziate circa le metodologie per promuovere e "posizionare" al meglio i contenuti utilizzando motori di ricerca e social network.

La creazione e la promozione di contenuti web sono attività che possono avere forte significato educativo e pedagogico: scegliere un tema, redigere contenuti, progettare una vetrina, gestirla e promuoverla perseguendo i principi di correttezza, eticità e lealtà in rete sono tutte attività che possono risultare molto utili per la crescita personale degli studenti tra i 16 e i 18 anni. Esperienze di questo tipo hanno già dato in molte occasioni ottimi risultati e sono sempre più adottate in Istituti scolastici aperti a nuove metodologie e nuovi approcci didattici.

Aldilà di questo aspetto, abbiamo messo a punto questo percorso per certificare il sicuro possesso di competenze e abilità che arricchiscono materialmente il curriculum e sono il miglior viatico per intraprendere un percorso che può, a tutti gli effetti, diventare una professione.

Questa pubblicazione intende essere un supporto al superamento dei test previsti all'interno di ciascun modulo d'esame, ma anche un'occasione di analisi e approfondimento dei contenuti oggetto di verifica in sede d'esame.

Per ciascun argomento, sono trattati i temi su cui il Candidato dovrà confrontarsi nell'ambito dei vari moduli, in relazione sia agli ambiti concettuali di riferimento, sia alle specifiche prestazioni richieste a convalida delle competenze acquisite o possedute. Unitamente al materiale di supporto alla formazione predisposto dal Centro Studi e disponibile in piattaforma, il presente lavoro rappresenta la modalità più efficace per sostenere la preparazione di quanti hanno inteso accordare la preferenza ai nostri profili di certificazione; fondamentale, in questo senso, sarà l'apporto dei Formatori EIPASS che, partendo da quelli, potranno approntare sessioni formative in presenza presso gli Ei-Center.

Certipass

Comitato Tecnico-Scientifico

Disclaimer

Certipass ha predisposto questo documento per l'approfondimento delle materie relative alla Cultura Digitale e al migliore utilizzo del personal computer, in base agli standard e ai riferimenti Comunitari vigenti in materia; data la complessità e la vastità dell'argomento, peraltro, come editore, Certipass non fornisce garanzie riguardo la completezza delle informazioni contenute; non potrà, inoltre, essere considerata responsabile per eventuali errori, omissioni, perdite o danni eventualmente arrecati a causa di tali informazioni, ovvero istruzioni ovvero consigli contenuti nella pubblicazione ed eventualmente utilizzate anche da terzi.

Certipass si riserva di effettuare ogni modifica o correzione che a propria discrezione riterrà sia necessaria, in qualsiasi momento e senza dovere nessuna notifica.

L'Utenza destinataria è tenuta ad acquisire in merito periodiche informazioni visitando le aree del sito dedicate al Programma.

Copyright © 2017

Tutti i diritti sono riservati a norma di legge e in osservanza delle convenzioni internazionali.

Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta con sistemi elettronici, meccanici o altri, senza l'autorizzazione scritta da Certipass.

Nomi e marchi citati nel testo sono depositati o registrati dalle rispettive case produttrici. Il logo EIPASS® è di proprietà esclusiva di Certipass. Tutti i diritti riservati.

Metodo

Superando il vecchio schema “argomento”, “ambito di intervento” e “testing di competenza”, proponiamo un nuovo modo di elencare e descrivere i contenuti dei moduli previsti, basato su quello utilizzato nell’e-Competence Framework for ICT Users – Part 2: User Guidelines.

È un sistema intellegibile e immediato per chi deve affrontare il percorso di certificazione e, soprattutto, per chi deve valutare la congruenza delle competenze possedute dall’Utente certificato. Per ognuno degli argomenti previsti, quindi, troverete un quadro di riferimento che indica:

- la definizione sintetica della competenza di cui si tratta;
- tutto ciò che l’Utente certificato conosce di quell’argomento (conoscenza teorica/knowledge);
- tutto ciò che l’Utente certificato sa fare concretamente, in relazione alle conoscenze teoriche possedute (conoscenze pratiche/Skills);

Procedure e strumenti

Per prepararsi alla prova d’esame, il candidato usufruisce dei servizi e del supporto formativo online disponibile nell’Aula Didattica 3.0.

Per superare la prova d’esame, è necessario rispondere correttamente ad almeno il 75% delle 30 domande previste per ogni modulo. Si precisa, infine, che ciascun modulo rappresenta uno specifico ambito di competenze e che, quindi, al di là delle interconnessioni esistenti tra i vari settori, ciascun candidato può stabilire autonomamente l’ordine con cui affrontarli.

Moduli d’esame

Modulo 1 - Creare un sito con Wordpress

Modulo 2 - Gestire e sviluppare il sito

Modulo 3 - Introduzione al SEO

Modulo 4 - Social Network

Modulo 5 - Facebook Marketing

MODULO 1

Creare un sito con Wordpress

Cosa sa fare il candidato che si certifica con EIPASS Web

Il candidato certificato conosce cosa siano il dominio e l'hosting, sa installare Wordpress, ne riconosce l'interfaccia e sa gestirne i dati, tramite apposito backup e ogni altra misura di sicurezza possibile.

Contenuti del modulo

Aspetti tecnici di Wordpress

- Dominio e Hosting
- Installazione automatica di Wordpress
- Installazione manuale di Wordpress

L'interfaccia Utente di Wordpress

- Front-end
- Back-end

Backup del sito

- Installazione ed attivazione del plugin BackWPup
- Configurazione, pianificazione e avvio del backup con BackWPup

Sicurezza del sito

- Aggiornamenti
- I plugin Easy Update Manager e iThemes Security

ARGOMENTO 1
ASPETTI TECNICI DI WORDPRESS

e-Competence Framework | e-CF intermedie

Conoscere il sistema di Wordpress, saper installarlo utilizzando le diverse modalità disponibili.

TESTING

Conoscenza teorica/Knowledge (K) <i>Il Candidato conosce, è informato, ha familiarità con...</i>		Competenze pratiche / Skills (S) <i>Il Candidato è capace di</i>	
K1.1	I CMS (Content Management System)	S1.1	Registrare un dominio
K1.2	I concetti di server, VPS e shared hosting	S1.2	Attivare uno spazio di hosting
K1.3	Il pannello di gestione cPanel	S1.3	Operare tramite i comandi e gli strumenti di cPanel
K1.4	L'installazione di Wordpress	S1.4	Installare automaticamente Wordpress
K1.5	L'installazione di Wordpress	S1.5	Installare manualmente Wordpress
K1.6	Il database MySQL	S1.6	Creare un database, caricare file e cartelle di Wordpress nell'hosting, collegare Wordpress al database

ARGOMENTO 2

L'INTERFACCIA UTENTE DI WORDPRESS

e-Competence Framework | e-CF intermediate

Conoscere le due aree di un sito internet (back-end e front-end); conoscere e saper utilizzare gli strumenti disponibili nelle tre aree dell'interfaccia di Wordpress

TESTING

Conoscenza teorica/Knowledge (K) <i>Il Candidato conosce, è informato, ha familiarità con...</i>		Competenze pratiche / Skills (S) <i>Il Candidato è capace di</i>	
K2.1	La differenza tra back-end e front-end	S2.1	Accedere al back-end di Wordpress
K2.2	L'interfaccia di Wordpress	S2.2	Riconoscere e navigare nelle sezioni dell'interfaccia di Wordpress
K2.3	La barra di amministrazione	S2.3	Gestire tutti gli strumenti disponibili nella barra di amministrazione
K2.4	Il pannello di amministrazione	S2.4	Gestire tutti gli strumenti disponibili ne pannello di amministrazione
K2.5	La bacheca	S2.5	Gestire tutti gli strumenti disponibili nella bacheca

ARGOMENTO 3

BACKUP DEL SITO

e-Competence Framework | e-CF intermedie

Conoscere cosa sia il backup e, nello specifico, il backup di file e cartelle di un sito internet gestito tramite Wordpress; conoscere e saper utilizzare al meglio il plugin BackWPup; gestire al meglio i vari backup di file e cartelle del sito gestito con Wordpress.

TESTING

Conoscenza teorica/Knowledge (K) <i>Il Candidato conosce, è informato, ha familiarità con...</i>		Competenze pratiche / Skills (S) <i>Il Candidato è capace di</i>	
K3.1	Il plugin BackWPup	S3.1	Installare ed attivare il plugin BackWPup
K3.2	LAN, MAN, WAN	S3.2	Configurare, pianificare e avviare il backup con BackWPup
K3.3	I backup	S3.3	Gestire al meglio i backup

ARGOMENTO 4

SICUREZZA DEL SITO

e-Competence Framework | e-CF intermediate

Conoscere come incrementare il livello di sicurezza di un sito gestito con Wordpress; saper aggiornare Wordpress e i temi ed i plugin installati.

TESTING

Conoscenza teorica/Knowledge (K) <i>Il Candidato conosce, è informato, ha familiarità con...</i>		Competenze pratiche / Skills (S) <i>Il Candidato è capace di</i>	
K4.1	Gli upgrade	S4.1	Gestire gli aggiornamenti notificati dal sistema
K4.2	L'upgrade di plugin e temi	S4.2	Aggiornare plugin e temi
K4.3	Il plugin Easy Update Manager	S4.3	Utilizzare appositi plugin per la gestione degli aggiornamenti
K4.4	Le impostazioni di sicurezza	S4.4	Utilizzare il plugin iThemes Security

MODULO 2

Gestire e sviluppare il sito

Cosa sa fare il candidato che si certifica con EIPASS Web

Il candidato certificato sa configurare la schermata iniziale di Wordpress, gestendone le impostazioni predefinite. Sa modificare l'aspetto grafico del sito, creare pagine e curare i contenuti dinamici disponibili.

Contenuti del modulo

Sviluppo di un sito

- Gestione delle impostazioni predefinite
- Gestione delle impostazioni schermata
- Verifica delle impostazioni generali
- Commenti e indicizzazione

Definire l'aspetto di un sito

- Composizione di un tema
- Installazione e attivazione di un tema
- Personalizzazione di un tema

Creazione delle pagine

- Titolo e permalink
- Inserimento di testo e immagini
- Definizione della home page
- Creazione del menu principale
- I widget

Gestione dei contenuti dinamici

- Creazione di un articolo
- Creazione di un'area blog

ARGOMENTO 1
SVILUPPO DI UN SITO

e-Competence Framework | e-CF intermediate

Conoscere le impostazioni del sito tramite l'interfaccia di Wordpress, per gestire le predefinite, le generali, i permalink, i commenti e l'indicizzazione.

TESTING

Conoscenza teorica/Knowledge (K) <i>Il Candidato conosce, è informato, ha familiarità con...</i>		Competenze pratiche / Skills (S) <i>Il Candidato è capace di</i>	
K1.1	Le impostazioni predefinite del sito	S1.1	Gestire il messaggio di benvenuto e le impostazioni schermata, eliminare i contenuti predefiniti di esempio
K1.2	Le impostazioni generali del sito	S1.2	Modificare il titolo e il motto e inserire un nuovo nickname
K1.3	I permalink	S1.3	Modificare le impostazioni dei permalink
K1.4	I commenti	S1.4	Bloccare e sbloccare i commenti degli utenti
K1.5	L'indicizzazione	S1.5	Bloccare e sbloccare l'indicizzazione del sito sui motori di ricerca

ARGOMENTO 2

DEFINIRE L'ASPETTO DI UN SITO

e-Competence Framework | e-CF intermedie

Saper gestire il tema del sito, lavorando sull'immagine dell'header e sulla personalizzazione di ogni altro elemento disponibile nella sezione Aspetto di Wordpress.

TESTING

Conoscenza teorica/Knowledge (K) <i>Il Candidato conosce, è informato, ha familiarità con...</i>		Competenze pratiche / Skills (S) <i>Il Candidato è capace di</i>	
K2.1	Il concetto layout	S2.1	Riconoscere tutte le parti di un tema
K2.2	Il concetto di tema	S2.2	Installare e attivare un tema
K2.3	La sezione Aspetto di Wordpress	S2.3	Personalizzare il tema

ARGOMENTO 3
CREAZIONE DELLE PAGINE

e-Competence Framework | e-CF intermedie

Creare, compilare e gestire le pagine del sito tramite Wordpress, scegliendo la home page e quelle che compariranno nel menu principale di navigazione; scegliere e gestire i componenti aggiuntivi per migliorare l'usabilità/navigabilità del sito.

TESTING

Conoscenza teorica/Knowledge (K) <i>Il Candidato conosce, è informato, ha familiarità con...</i>		Competenze pratiche / Skills (S) <i>Il Candidato è capace di</i>	
K3.1	I concetti di titolo e permalink	S3.1	Creare nuove pagine
K3.2	L'inserimento del testo nelle nuove pagine	S3.2	Inserire e formattare il testo
K3.3	L'inserimento di immagini nelle nuove pagine	S3.3	Inserire e formattare immagini
K3.4	Il concetto di home page	S3.4	Utilizzare il plugin FakerPress
K3.5	Il concetto di menu principale	S3.5	Creare, personalizzare e gestire il menu principale di navigazione
K3.6	Il concetto di menu principale	S3.6	Scegliere, configurare e gestire i componenti aggiuntivi

ARGOMENTO 4

GESTIONE DEI CONTENUTI DINAMICI

e-Competence Framework | e-CF intermedie

Come creare articoli da far eventualmente confluire in un'area blog.

TESTING

Conoscenza teorica/Knowledge (K) <i>Il Candidato conosce, è informato, ha familiarità con...</i>		Competenze pratiche / Skills (S) <i>Il Candidato è capace di</i>	
K4.1	La differenza tra contenuti statici e dinamici	S4.1	Gestire sia i contenuti dinamici che quelli statici del sito
K4.2	Gli articoli del sito	S4.2	Creare e pubblicare un articolo
K4.3	Il concetto di blog	S4.3	Creare e gestire un blog

MODULO 3

Introduzione alla SEO

Cosa sa fare il candidato che si certifica con EIPASS Web

Il candidato certificato sa sfruttare i principali strumenti messi a disposizione da Wordpress per indicizzare nel migliore dei modi il sito internet. Conosce il meccanismo che sottende il funzionamento dei motori di ricerca ed è capace, quindi, di completare il lavoro di posizionamento del sito, intervenendo anche direttamente su di essi.

Contenuti del modulo

La SEO

- SEO e SEM
- La SEO organica
- Fattori on-site

Come migliorare il ranking del sito

- Come creare contenuti adatti ai motori di ricerca
- Le parole chiave
- Local SEO
- Fare SEO per i motori di ricerca

ARGOMENTO 1

LA SEO

e-Competence Framework | e-CF intermedie

Conoscere le regole di compilazione delle pagine del sito che permettono di indicizzarlo al meglio nei motori di ricerca.

TESTING

Conoscenza teorica/Knowledge (K) <i>Il Candidato conosce, è informato, ha familiarità con...</i>		Competenze pratiche / Skills (S) <i>Il Candidato è capace di</i>	
K1.1	I termini SEO e SEM	S1.1	Definire le differenze tra gli strumenti SEO e SEM
K1.2	Gli strumenti necessari per far comparire il sito nelle prime pagine di ricerca in Google	S1.2	Compilare il testo delle pagine del sito in modo da ottimizzare l'indicizzazione in Google
K1.3	I fattori interni di indicizzazione del sito	S1.3	Gestire le pagine, le immagini e i meta-tags del sito in modo da ottimizzare l'indicizzazione in Google

ARGOMENTO 2

COME MIGLIORARE IL RANKING DI UN SITO

e-Competence Framework | e-CF intermedie

Utilizzare tutti gli strumenti messi a disposizione soprattutto da Google e Facebook per indicizzare il sito web monitorandone risultati e tendenze.

TESTING

Conoscenza teorica/Knowledge (K) <i>Il Candidato conosce, è informato, ha familiarità con...</i>		Competenze pratiche / Skills (S) <i>Il Candidato è capace di</i>	
K2.1	Il funzionamento di Google	S2.1	Curare le parti strategiche e operative del sito
K2.2	L'utilità della call to action	S2.2	Impostare una call to action
K2.3	L'utilità delle parole chiave	S2.3	Utilizzare parole che fanno brand o conversazione
K2.4	La local SEO	S2.4	Pianificare strategie e tecniche operative che ottimizzano il sito in relazione alle ricerche vocali
K2.5	Il plugin SEO di Yoast	S2.5	Utilizzare il plugin SEO di Yoast
K2.6	Google trends	S2.6	Utilizzare Google trends
K2.7	Il link building	S2.7	Sfruttare le potenzialità del link building
K2.8	Il social sharing	S2.8	Sfruttare le potenzialità del social sharing
K2.9	Monitoraggio delle attività di indicizzazione	S2.9	Utilizzare Google Analytics e Facebook Pixel

MODULO 4

I Social Network

Cosa sa fare il candidato che si certifica con EIPASS Web

Il candidato certificato conosce le caratteristiche e il funzionamento dei social network più diffusi in Italia. Sa quali siano le regole per un corretto utilizzo di questi strumenti, comprendendo quanto possano essere utili per promuovere il proprio sito o, in generale, un'attività, anche commerciale.

Contenuti del modulo

Funzionalità dei social network più diffusi

- Facebook
- Whatsapp
- Instagram
- LinkedIn
- Twitter
- Snapchat

ARGOMENTO 1

FUNZIONALITÀ DEI SOCIAL NETWORK PIÙ DIFFUSI

e-Competence Framework | e-CF intermedie

Conoscere le caratteristiche e le peculiarità dei social più usati in Italia, sapendo quali siano gli strumenti che è possibile utilizzare per sfruttarne al meglio le peculiarità.

TESTING

Conoscenza teorica/Knowledge (K) <i>Il Candidato conosce, è informato, ha familiarità con...</i>		Competenze pratiche / Skills (S) <i>Il Candidato è capace di</i>	
K1.1	Il funzionamento di Facebook	S1.1	Riconoscere le diverse sezioni della home page e utilizzarne gli strumenti
K1.2	Il funzionamento di Whatsapp	S1.2	Utilizzare gli strumenti di Whatsapp
K1.3	Il funzionamento di Instagram	S1.3	Utilizzare gli strumenti di Instagram
K1.4	Il funzionamento di LinkedIn	S1.4	Utilizzare gli strumenti di LinkedIn
K1.5	Il funzionamento di Twitter	S1.5	Utilizzare gli strumenti di Twitter
K1.6	Il funzionamento di Snapchat	S1.6	Utilizzare gli strumenti di Snapchat

MODULO 5

Facebook Marketing

Cosa sa fare il candidato che si certifica con EIPASS Web

Il candidato certificato sa come connettere il sito internet e la relativa pagina Facebook, utilizzando strumenti di geolocalizzazione in mobilità. Conosce la differenza tra profilo e pagina, sapendo cosa utilizzare, a seconda delle specifiche esigenze. Sa utilizzare strumenti professionali tramite cui fare pubblicità su Facebook.

Contenuti del modulo

Integrazione con Wordpress

- Badge e social plugin
- La registrazione degli utenti al sito tramite Facebook
- Open Graph
- Geolocalizzazione e mobilità

Profilo personale e Fan Page

- Il profilo personale
- Aggiornare lo stato
- Gestire foto e video
- Privacy
- Come funziona la pagina fan
- Come migrare da profilo a pagina
- Aprire e gestire una pagina

Strumenti operativi

- Il post
- Il gestore delle pagine per smartphone
- Facebook mentions per smartphone
- Facebook live per le pagine

La pubblicità su Facebook

- Creare un'inserzione rapida
- Incrementare i mi piace tramite le call to action
- Creare un campagna dall'editor
- Post engagement
- Like increment
- Inserzioni video su Facebook
- Canvas
- Instant replies

ARGOMENTO 1

INTEGRAZIONE CON WORDPRESS

e-Competence Framework | e-CF intermediate

Saper sfruttare gli strumenti che Facebook mette a disposizione per integrare in Wordpress alcuni strumenti utili per promuovere il tuo sito/prodotto.

TESTING

Conoscenza teorica/Knowledge (K) <i>Il Candidato conosce, è informato, ha familiarità con...</i>		Competenze pratiche / Skills (S) <i>Il Candidato è capace di</i>	
K1.1	I badge e social plugin	S1.1	Utilizzare questi strumenti nei modi e per le finalità appropriate
K1.2	L'autenticazione degli utenti sul sito tramite Facebook	S1.2	Attivare la funzione Facebook per i siti web
K1.3	L'importanza della geolocalizzazione nell'ambito del mobile	S1.3	Attivare e disattivare la geolocalizzazione tramite le opzioni della privacy

ARGOMENTO 2

PROFILO PERSONALE E PAGINA FAN

e-Competence Framework | e-CF intermedie

Conoscere quali siano le differenze sostanziali tra il profilo personale e la pagina fan su Facebook, per scegliere sempre quello più adatto, a seconda delle necessità e degli obiettivi del caso.

TESTING

Conoscenza teorica/Knowledge (K) <i>Il Candidato conosce, è informato, ha familiarità con...</i>		Competenze pratiche / Skills (S) <i>Il Candidato è capace di</i>	
K2.1	Il profilo personale di Facebook	S2.1	Impostare e gestire il profilo personale (stato, video e foto, privacy)
K2.2	La pagina fan	S2.2	Aprire e gestire una pagina su Facebook (foto, contenuti, interazione, coerenza)

ARGOMENTO 3

STRUMENTI OPERATIVI

e-Competence Framework | e-CF intermediate

Conoscere alcuni tra i più importanti strumenti messi a disposizione da Facebook per aumentare la possibilità di interazione, promozione, conoscibilità di profili e pagine.

TESTING

Conoscenza teorica/Knowledge (K) <i>Il Candidato conosce, è informato, ha familiarità con...</i>		Competenze pratiche / Skills (S) <i>Il Candidato è capace di</i>	
K3.1	Il post di Facebook	S3.1	Creare e pubblicare post
K3.2	Il processo di miniaturizzazione di Facebook	S3.2	Utilizzare l'applicazione pages per smartphone
K3.3	La promozione dell'attività di personaggi pubblici o famosi	S3.3	Utilizzare Facebook Mentions
K3.4	Facebook live per le pagine	S3.4	Di pubblicare video su Facebook, facendo anche riprese in diretta

ARGOMENTO 4

LA PUBBLICITÀ SU FACEBOOK

e-Competence Framework | e-CF intermedie

Conoscere alcuni tra i più importanti strumenti messi a disposizione da Facebook per aumentare la possibilità di interazione, promozione, conoscibilità di profili e pagine attraverso le inserzioni.

TESTING

Conoscenza teorica/Knowledge (K) <i>Il Candidato conosce, è informato, ha familiarità con...</i>		Competenze pratiche / Skills (S) <i>Il Candidato è capace di</i>	
K4.1	L'utilizzo di Facebook a fini promozionali/commerciali	S4.1	Creare e pubblicizzare un'inserzione rapida
K4.2	La call to action	S4.2	Incrementare i mi piace su Facebook
K4.3	Il cambio di paradigma da pubblicità basata sulle interruzioni a quella basata sulle caratteristiche degli utenti	S4.3	Creare campagne pubblicitarie mirate (post engagement, like increment), utilizzando l'editor di Facebook
K4.4	Le inserzioni video	S4.4	Gestire le inserzioni video anche sui dispositivi mobili, valutando la caratteristica dell'audio disattivato
K4.5	Il nuovo modello di pubblicità, chiamato Canvas	S4.5	Utilizzare il modello Canvas su Facebook
K4.6	Funzionamento e utilità delle risposte automatiche	S4.6	Implementare Instant Replies da Facebook