

Hospital Nossa Senhora das Graças

# **Médicos e hospitais nas mídias sociais: benefícios, desafios e impasses**

Dr. Luiz Sallim Emed  
Melise G. Bochnia Sierakowski



# Redes Sociais | CONCEITO

- Estrutura social composta por pessoas ou organizações, conectadas por um ou vários tipos de relações, que compartilham valores e objetivos comuns.
- A conexão fundamental entre as pessoas se dá por meio da identidade



# Em números

## Social Network Users in Latin America, by Country, 2014-2020

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Social network users (millions)</b>							
Brazil	78.1	86.5	93.2	97.8	100.6	103.1	105.2
Mexico	43.7	49.5	56.0	61.6	65.9	69.8	72.1
Argentina	19.2	20.8	21.7	22.5	23.3	23.9	24.3
Other	69.0	81.0	89.3	95.9	102.0	107.7	111.9
<b>Latin America</b>	<b>210.0</b>	<b>237.8</b>	<b>260.1</b>	<b>277.8</b>	<b>291.8</b>	<b>304.4</b>	<b>313.6</b>

### Social network user growth (% change)

Mexico	16.7%	13.2%	13.1%	10.0%	7.0%	6.0%	3.3%
Brazil	12.5%	10.7%	7.8%	5.0%	2.8%	2.4%	2.1%
Argentina	9.9%	8.5%	4.2%	3.8%	3.4%	2.6%	2.0%
Other	16.2%	17.5%	10.3%	7.3%	6.4%	5.6%	3.9%
<b>Latin America</b>	<b>14.3%</b>	<b>13.2%</b>	<b>9.4%</b>	<b>6.8%</b>	<b>5.0%</b>	<b>4.3%</b>	<b>3.0%</b>

*Note: internet users who use a social network via any device at least once per month; numbers may not add up to total due to rounding*

*Source: eMarketer, June 2016*

209337

www.eMarketer.com

O Brasil é o maior usuário de redes sociais na América Latina



# Em números



- Brasileiros passam em média 4h por dia nas redes sociais.
- Empresas de grande porte, liberam o acesso de seus funcionários às redes sociais.
- 15% dos casais americanos se conheceu através de uma rede social
- 96% das pessoas da chamada geração Y (nascidos após 1980) utilizam redes sociais



# Em números

The Facebook logo, consisting of the word "facebook" in white lowercase letters on a blue rectangular background.

- 22% da população mundial usa o Facebook. (Statista, 2016)
- Mais de 55% dos brasileiros consideram que não há nada na internet além do facebook. (rel. Internet Health Report)
- Facebook alcançou o dobro da marca em apenas nove meses,
- Facebook seria o quarto mais populoso do mundo e teria quase a população total da Europa.



# Empresas x mídias sociais



- 94,4% das empresas brasileiras estão presentes nas redes sociais. (*Social Media Trends, 2018*)
- Mais de 50 milhões de empresas usam o Facebook Business Pages. (*Hootsuite, 2016*)
- O Facebook é a principal rede utilizada pelas empresas brasileiras (97,6%), seguido pelo Instagram (63,3%). (*Social Media Trends, 2017*)



Basta alguém fazer check-in do seu estabelecimento que você já está nas redes sociais

Outras pessoas podem criar perfil para você, então é melhor que seja oficial



**O que o facebook oferece  
às empresas?**



# O que o facebook oferece às empresas?

- Conta de negócios
- Painel de gerenciamento



The screenshot displays the Facebook Business Manager interface for Hospital Nossa Senhora das Graças (HNSG). The top navigation bar includes the Facebook logo, a search bar, and the business name. The main content area is divided into several sections:

- Contas de anúncios:** Shows the business's advertising account with a balance of R\$ 0,00 and 0 active campaigns.
- Páginas:** Displays the business's page with 85 +13% likes, 20.259 +28% reach, and 21.411 +8% shares.
- Notificações:** A detailed view of notifications, including comments, shares, and reactions to the business's posts.

The interface also includes a sidebar with navigation options like 'Página inicial', 'Visão geral da conta de anúncios', and 'Atividade'. The bottom navigation bar shows 'Página', 'Caixa de entrada', 'Notificações', 'Informações', 'Ferramentas de publicação', 'Configurações', and 'Ajuda'.

# O que o facebook oferece às empresas?

- Acompanhamento de desempenho
- Estatísticas



Detalhes da publicação

Vídeo **Publicação** Compartilhamentos Ver as métricas de todos os vídeos

**Hospital Nossa Senhora das Graças - HNSG Curitiba**  
Publicado por Melisse Bochnia (?) · 28 de fevereiro às 21:25 · 🌐

Neste sábado o programa *Como Será?* da rede Globo vai contar como funciona a Laura, um software que ajuda a nossa equipe de enfermagem no monitoramento de riscos dos nossos pacientes, ajudando a identificar a sepse. Fique ligado, é cedinho, às 7h 😊

**Desempenho da sua publicação**

**10.513** Pessoas alcançadas

**4.384** Visualizações do vídeo

**584** Reações, comentários e compartilhamentos #

<b>436</b> Curtir	<b>158</b> Na publicação	<b>278</b> Em compartilhamentos
<b>29</b> Amei	<b>18</b> Na publicação	<b>11</b> Em compartilhamentos
<b>6</b> Uau	<b>1</b> Na publicação	<b>5</b> Em compartilhamentos
<b>26</b> Comentários	<b>18</b> Em uma publicação	<b>8</b> Em compartilhamentos

**Resumo da Página** Últimos 7 dias + Exportar dados 📄

Resultados de 4 de março de 2018 - 10 de março de 2018  
Observação: não inclui dados de hoje. A atividade de Informações é reportada no fuso horário do Pacífico (EUA). A atividade de anúncios é reportada no fuso horário da sua conta de anúncios. ■ Orgânico ■ Pago

<b>Ações na Página</b> ⓘ 3 de março - 9 de março <b>10</b> Número total de ações na Página ▲25% 	<b>Visualizações da Página</b> ⓘ 3 de março - 9 de março <b>849</b> Número total de visualizações da Página ▲2% 	<b>Prévias da Página</b> ⓘ 3 de março - 9 de março <b>227</b> Prévias da Página ▲0% 
<b>Curtidas na Página</b> ⓘ 3 de março - 9 de março <b>85</b> Curtidas na Página ▲16%	<b>Alcance</b> ⓘ 3 de março - 9 de março <b>19.819</b> Pessoas alcançadas ▲28%	<b>Recomendações</b> ⓘ 3 de março - 9 de março <b>47</b> Recomendações ▲194%

## LEMBRE-SE

**Perfil**, são para pessoas físicas

**Fanpages**, para empresas



**Quais os benefícios?**



# Benefícios do facebook

- Possibilidade de divulgação da marca (sem custo ou paga)
- Quando usadas com efetividade as redes sociais atraem o interesse de consumidores e novos parceiros para sua empresa



Páginas recentes na Página Hospital Nossa Senhora das Graças - HNSG Curitiba				+ Criar nova promoção
	<b>Publicação impulsionada</b> A Saudade é um bom motivo para a gente volta... Promovido por Mônica Neves em 01/30/2018 Concluído	37.848 Pessoas alcançadas	1.712 Cliques no link	R\$ 150,00 Gasto de R\$ 150,00 <a href="#">Ver resultados</a>
	<b>Publicação impulsionada</b> Quando a VIDA é colocada em prova, o resulta... Promovido por Mônica Neves em 12/12/2017 Concluído	32.283 Pessoas alcançadas	8.226 Visualizações do ví...	R\$ 70,38 Gasto de R\$ 200,00 <a href="#">Ver resultados</a>
	<b>Publicação impulsionada</b> E para encerrar esse dia com muita felicidade, t... Promovido por Melise Bochnia Sierakowski em ... Concluído	28.475 Pessoas alcançadas	1.919 Envolvimentos co...	R\$ 53,83 Gasto de R\$ 150,00 <a href="#">Ver resultados</a>

**Sua publicação impulsionada pode não ser aprovada**  
Your boosted post can't promote sexual or adult products or services. You can read our Advertising Policies for more details.

-  Você targeted **homens e mulheres**, de idades entre **13 e 65+** que moram em **7** localizações.  
[Mostrar resumo completo](#)
-  Esta promoção ran por **1 dia**.
-  Seu orçamento total para esta promoção was de **150,00 BRL**.
-  Somente a pessoa que impulsionou esta publicação pode editá-la.

37.848 **Pessoas alcançadas** [?]  
1.712 **Cliques** [?]  
R\$ 150,00 **Gasto total** [?]

FEEED DE NOTÍCIAS DO DESKTOP      FEEED DE NOTÍCIAS MÓVEL

 **Hospital Nossa Senhora das Graças - HNSG Curitiba** [Curtir Página](#)  
Patrocinado · 

A Saudade é um bom motivo para a gente voltar. ❤️  
Hoje é o Dia da Saudade e resolvemos relembrar essa história tão linda e repleta de significados:

 **Reencontro de ex paciente e enfermeira no Dia da Saudade | Hospital Nossa Senhora das Graças**  
YOUTUBE.COM [Saiba mais](#)

**Hospital Nossa Senhora das Graças - HNSG Curitiba**  
Publicado por Slayo Barbosa [?] · 15 de fevereiro de 21:22 · 

Um inimigo nada discreto. Assim é definido o ronco. Entre os homens, o pico de incidência geralmente ocorre aos 50 e 59 anos e nas mulheres aos 60 e 69 anos. "Há maior prevalência do ronco em homens, pois as mulheres têm maior resistência do músculo chamado genioglossos, que fica na língua, o que pode ser considerado um mecanismo de defesa natural para a manutenção da permeabilidade das vias aéreas superiores", explica Eliza Mendes, otorrinolaringologista aqui do HNSG.

 **NÃO IGNORE O RONCO**

**Hospital Nossa Senhora das Graças - HNSG Curitiba**  
Publicado por Slayo Barbosa [?] · 7 de março às 21:16 · 

Fazer faxina faz parte da rotina de muitas pessoas, mas o que pouca gente sabe é que os produtos de limpeza podem causar sérios problemas de saúde. Veja na entrevista da nossa pneumologista Ana Paula Pedro:

 **Produtos de limpeza podem ser nocivos para a saúde**  
Nossa pneumologista Ana Paula Pedro falou sobre os...  
YOUTUBE.COM

**2.038** pessoas alcançadas [Impulsionar publicação](#)

[Curtir](#) [Comentar](#) [Compartilhar](#)

 33      [Comentários mais relevantes](#)

7 compartilhamentos

# Benefícios do facebook

- Aproximação com fãs (diálogo informal e interações)



1,3 mil visualizações

Curtir Comentar Compartilhar

127 Comentários mais relevantes ▾

21 compartilhamentos

Escreva um comentário...

**Edilane Cerqueira** jamais esquecerei o que as irmãs fizeram por mim no dia 09/04/2015 Quando tive meu pequeno atenção comigo com meu esposo foram 12 dias no hospital nossa senhora das graças eu ali aflita eu tive um atendimento muito especial so tenho que agradecer a todas as irmãs enfermeiras So Deus pra retribuir em dobro pra cada um...

2  
**Amei** · Responder · Enviar mensagem · 1 sem

**Hospital Nossa Senhora das Graças - HNSG Curitiba**   
Curtir · Responder · Comentado por Stacy Barbosa [?] · 1 sem

**Angélica Palma** Esse trabalho de vcs é de suma importância, recebi por varias vezes as orações das irmãs enquanto estive aí, fui as missas e pra mim foi muito gratificante...  
Que Deus continue a abençoar todos vcs!!!

**Angélica Palma** Esse trabalho de vcs é de suma importância, recebi por varias vezes as orações das irmãs enquanto estive aí, fui as missas e pra mim foi muito gratificante...  
Que Deus continue a abençoar todos vcs!!!

3  
**Amei** · Responder · Enviar mensagem · 1 sem

**Hospital Nossa Senhora das Graças - HNSG Curitiba** Amém, Angélica. Que Ele abençoe todos nós

1  
Curtir · Responder · Comentado por Stacy Barbosa [?] · 1 sem

# Benefícios do facebook

- Mobilizar multidões



**VIDA | Doação de Órgãos**

**Hospital Nossa Senhora das Graças - HNSG Curitiba**  
há ± 3 meses · 🌐

Quando a VIDA é colocada em prova, o resultado é uma imensidão de amor.  
Assista e emocione-se com essa história vivida e interpretada pela nossa paciente Daphne, que passou por transplante de fígado.  
<https://youtu.be/Bcj4yPNdcWU...>  
Ver mais

👍❤️😄 682      563 compartilhamentos    28 mil visualizações

👍 Curtir    💬 Comentar    ➦ Compartilhar    ⓘ

Comentários      A seguir

**Dia das Mulheres**  
Hospital Nossa Senhora das Graças  
4,8 mil visualizações

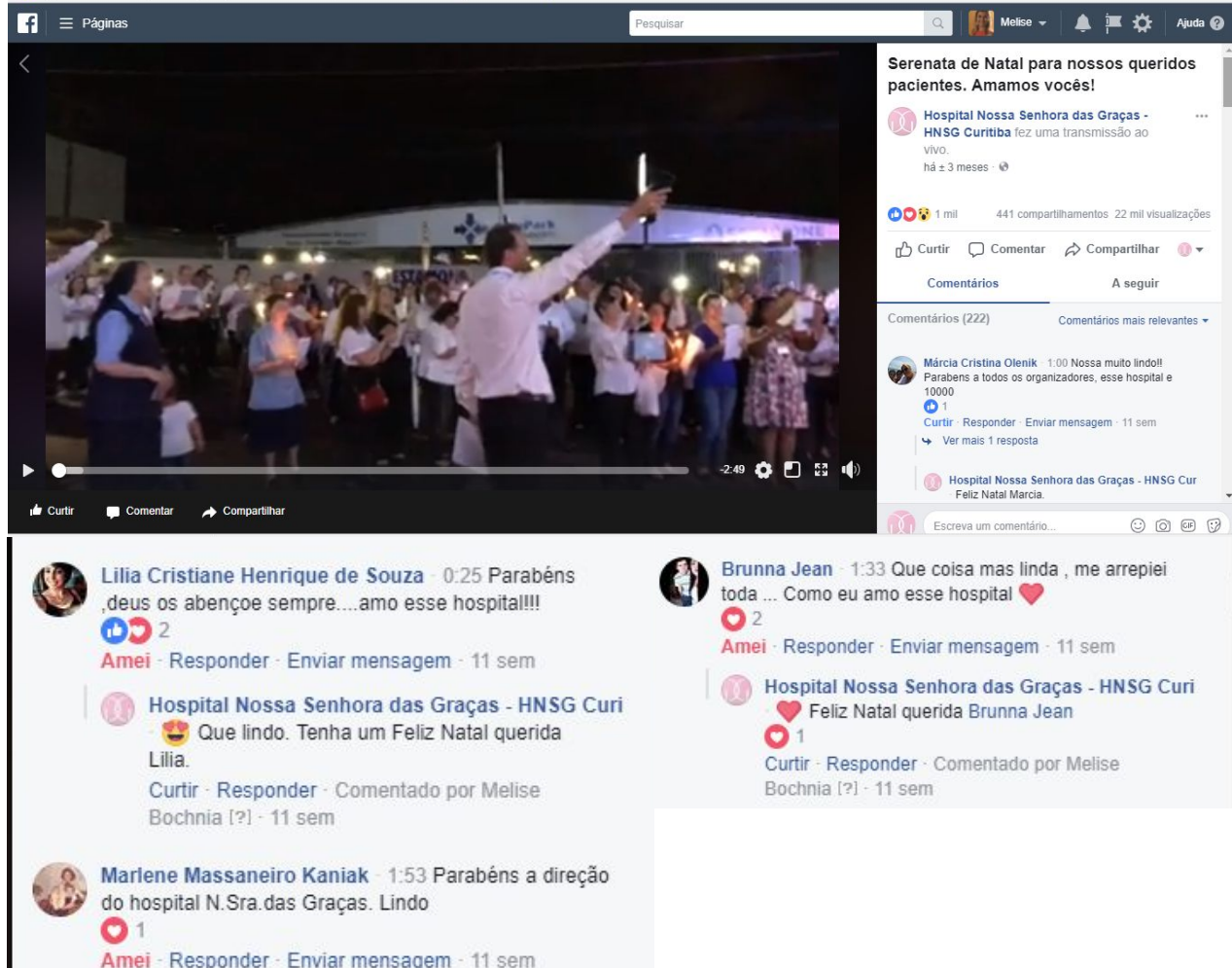
Loana Voituch Siqueira e outros 13 amigos

Você já conversou com

Escreva um comentário...

# Benefícios do facebook

- Encantar seus clientes e engajar fãs



**Serenata de Natal para nossos queridos pacientes. Amamos vocês!**

Hospital Nossa Senhora das Graças - HNSG Curitiba fez uma transmissão ao vivo.  
há ± 3 meses · 📍

1 mil likes · 441 compartilhamentos · 22 mil visualizações

Curtir · Comentar · Compartilhar

Comentários · A seguir

Comentários (222) · Comentários mais relevantes

Márcia Cristina Olenik · 1:00 Nossa muito lindo!! Parabens a todos os organizadores, esse hospital e 10000  
1 like · Curtir · Responder · Enviar mensagem · 11 sem · Ver mais 1 resposta

Hospital Nossa Senhora das Graças - HNSG Curitiba · Feliz Natal Marcia.

Escreva um comentário...

Lilia Cristiane Henrique de Souza · 0:25 Parabéns ,deus os abençoe sempre....amo esse hospital!!!  
2 likes · Amei · Responder · Enviar mensagem · 11 sem

Hospital Nossa Senhora das Graças - HNSG Curi · 🥰 Que lindo. Tenha um Feliz Natal querida Lilia.  
Curtir · Responder · Comentado por Melise Bochnia [?] · 11 sem

Marlene Massaneiro Kaniak · 1:53 Parabéns a direção do hospital N.Sra.das Graças. Lindo  
1 like · Amei · Responder · Enviar mensagem · 11 sem

Brunna Jean · 1:33 Que coisa mas linda , me arrepiei toda ... Como eu amo esse hospital ❤️  
2 likes · Amei · Responder · Enviar mensagem · 11 sem

Hospital Nossa Senhora das Graças - HNSG Curi · ❤️ Feliz Natal querida Brunna Jean  
1 like · Curtir · Responder · Comentado por Melise Bochnia [?] · 11 sem



# Benefícios do facebook

- SAC 2.0

(canal de comunicação  
offline x online)



The image shows a Facebook interface for Hospital Nossa Senhora das Graças. On the left, a sidebar lists service options: Avaliações, Fotos, Vídeos, Eventos, Notas, Publicações, Loja, Comunidade, and a Promover button. The main content area displays two reviews from users, both praising the hospital's professionalism and dedication. Below the reviews is a section for 'Hospital Nossa Senhora das Graças - HNSG Curitiba' with a thank-you message from Miriana Wichoski and a comment from Mônica Neves. The bottom part of the image shows the 'Caixa de entrada' (message inbox) with a list of incoming messages and a detailed view of a message from Bruna Bergonse. The message from Bruna Bergonse asks for specific service information, and the response from the hospital offers to help and provides a contact number (3240-6060). The right sidebar shows the profile of Bruna Bergonse, including her name, profile picture, and some bio information.

# SAC 2.0

Mesmo que você não acione o item avaliações e mensagens o cliente vai dar um jeito de criticar se ele desejar



# Pontos a Considerar | SAC 2.0

- Necessidade de monitorar as reações dos clientes e reagir a elas rapidamente.
- Não adianta usar mensagens engessadas ou ter script.
- Nas redes sociais deve-se ser mais casual, ler e entender o comportamento do usuário, se apresentar de acordo com a identidade da empresa.
- Falar de igual para igual e entender suas solicitações.



Curitiba — Curtida —  
Ontem às 09:08

Com muita dor no coração pude constatar quão péssimo está o atendimento desse hospital...estou ainda internada e contando os segundos pra sair daqui...o hospital tem sérios problemas com treinamento de seus funcionários, a enfermagem nem se fala!!!! todos parecem estar perdidos...td é demorado e burocrático.. falta funcionário em tds setores, a desculpa sempre é: É q estamos lotados e com poucos funcionários... EU NÃO Tô NEM Aí com essa desculpa!!!! O hospital é particular...a maioria das cirurgia, se não todas, são eletivas...pedem pra liberar o internmento junto ao plano de saúde com muita antecedência, pra chegar na hora e vc ter que esperar na recepção a chamada do médico para entrada direto no CC!!!! Achei um absurdo...fora isso o seu acompanhante tem que ficar esperando na recepção até o final da cirurgia...para daí ser liberado a apartamento... COMO ASSIM??? Pedem pra chegar 2h antes pra ficar com tds suas bagagens numa cadeira da recepção, sendo q seu plano de saúde já liberou o apartamento para o conforto do patients. Não indico pra ninguém...não pretendo voltar tão cedo...uma pena...já foi bom...

Triste Comentar Compartilhar

3

**Hospital Nossa Senhora das Graças - HNSG Curitiba** Heloise. Nossa equipe de relacionamento entrará em contato com você para que possamos entender melhor a sua experiência negativa conosco. Quando dizemos que dói nosso coração, é porque prezamos pelo bom atendimento e cada vez que algum de nossos pacientes sai chateado conosco realmente nos deixa muito tristes. Por isso, nós levamos muito a sério as críticas e avaliamos cada uma com muita atenção, criamos planos de ação, estudos e avaliações internas para atuarmos assertivamente nas oportunidades que nossos clientes nos dão para melhorarmos nossos processos.

Curtir · Responder · Comentado por Melisa Bochnia (9) · 23 h

ok...mas parece q estas reclamações são recorrentes...e nenhuma atitude foi tomada no sentido de resolver as reclamações...há interesse maior em registrar as queixas...muito triste isso!!! tem reclamação de falta de funcionário...treinamento de funcionário...higiene...e ontem mesmo estava experimentando tudo isso!!! Então é revoltante...pq pode ser solucionado!!! Contamos com um atendimento eletivo...não é um pronto socorro...e mesmo q fosse!!!!

Curtir · Responder · 22 h · Editado

Escreva uma resposta...

## Opiniões dos Clientes x consumo

40% dos consumidores formam sua opinião sobre um negócio após lerem até 3 avaliações e, antes de fazerem uma compra, analisam cerca de 10 avaliações.



# Opiniões dos Clientes x consumo

somente 14% dos consumidores comprariam produtos/serviços de empresas com avaliações de 1 a 2 estrelas.



# Pontos a Considerar

- Temos predisposição em seguir a opinião dos outros (Prova social - fenômeno psicológico)
- Isso se deve ao fato de apenas 5% das pessoas serem iniciadoras. A outra parcela (os 95% imitadores) são mais convencidas pela opinião dos outros que por qualquer outra coisa.



# Pontos a Considerar



of consumers  
trust online  
reviews\*



of unhappy consumers  
will return if you  
respond\*



of consumers  
read online  
reviews\*

\*According to a recent poll by Search Engine Land; Vendasta: 50 Stats You Need to Know About Online Reviews



# Como lidar com avaliações ruins

- Seja educado e empático
- Use uma linguagem mais pessoal e tente resolver o problema do cliente.
- Mostre-se solícito e respeite a dor do consumidor.
- Saber aceitar as críticas é de extrema importância
- Deixe que o cliente demonstre seu descontentamento, responda às dúvidas e aproveite a oportunidade para reverter a situação e quem sabe até fidelizar o cliente.
- Ative o filtro de linguagem ofensiva.
- Não retire as avaliações negativas.



Caem no descrédito empresas que tiram do ar os comentários negativos promovidos por consumidores em seus blogs.

Empresas que optam por processar clientes que usam a rede para criticá-las ou a seus produtos, acaba por potencializar a crítica



# Como lidar com avaliações ruins

- Responda às críticas via Facebook pelo Facebook (sempre pela mesma mídia)

*Você pode transformar avaliação ruim em oportunidade de conquistar aquele e outros clientes. Se responder por outro meio perante os outros parece que ignorou a queixa. Ainda, se ele fez pelo facebook pressupõe-se que ele tem familiaridade com essa mídia.*

- Se você perceber que o problema será impossível de ser resolvido pelo Facebook, peça o telefone de contato do cliente e ligue imediatamente para vocês encontrarem a melhor solução juntos.



# Quais os riscos?



# Riscos

## EMPRESARIAIS

- Alta exposição da marca
- Exposição dos profissionais
- Julgamentos muitas vezes sem fundamentos

Uma má avaliação pode causar grande prejuízo à marca.



# Riscos

## EMPRESARIAIS

- Revelação de informações sensíveis ou dados pessoais
- **Insucesso de postagens mal programadas**
- **Publicidade pode gerar efeito contrário ao desejado**
- **Difamação da marca por sátiras**



# Riscos

## EMPRESARIAIS

- Vazamento de Informações confidenciais
- Limites entre benefícios e riscos a imagem da empresa
- Comprometimento e danos da marca



# Riscos

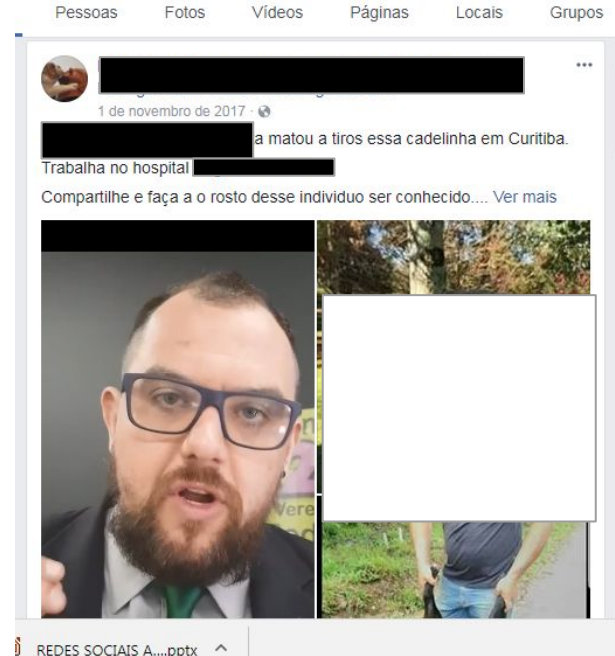
## TECNOLOGIA É MAL INTRINSÍCO? | *Patricia Peck Pinheiro*

- Gostamos de nos exhibir - falar mal dos outros - piadas de mal gosto - publicar fotos de pessoas
- Não conhecemos as leis - Não terá consequências para seus atos?
- A ação na Justiça gera prejuízos para toda sociedade e não apenas para os envolvidos

# Riscos

## PESSOAIS

- Falsa Sensação de Privacidade
- Roubo de Perfil e de Conteúdos
- Perda de Tempo com Futilidades
- Apenas amigos virtuais. Sem vivencia real
- Isolamento e dependência do mundo real.
- **Julgamentos, crucificação online**



*Milhares de curtidas e compartilhamentos, exposição de foto, nome, local de trabalho. Mais de 1 semana rendendo na internet, fizeram passeata. Hospitais foram atacados verbalmente também*

# Riscos | Experiência jurisprudencial

- A livre manifestação na internet tem consequências jurídicas. Não pode ser ilimitada.
- Aqueles que publicam são responsáveis pelas manifestações e serão responsabilizados.
- Há possibilidades de serem condenados
- A liberdade de manifestação não pode ser passaporte para excluir ilicitude penal ou civil



# Riscos

## RISCOS E DESVIOS DOS OBJETIVOS INICIAIS

- A. Explora a vulnerabilidade das pessoas
- B. Rasga o tecido social
- C. Ausência de um discurso cívico- discurso do ódio Intolerância. Juízes de redes. Voz aos idiotas
- D. Desinformações fakes mentiras
- E. Misturamos valores e verdades com popularidade falsa e frágil



# Controle de Riscos e Proteção da Marca

- **Controle de reputação e difamação:** Criar mecanismo de imediata resposta . Reação à efeitos “virais”.
- **Mecanismo de supressão de conteúdo:** Postagens ofensivas e injustas são colocadas na rede.
- **Adoção de política de uso de mídias sociais:** Balanço entre uso pessoal e comercial. Limites.
- **Controle de Confidencialidade:** Pode trazer prejuízos a reputação da empresa. Acesso aos dados dos clientes
- **Propriedade Intelectual:** Respeito da propriedade intelectual alheia e exercício de direitos.



# Abuso no direito de reclamar | *Monica Yao VG&P*

- Publica fatos sem qualquer moderação inflado por insatisfação recente
- Reclamação torna-se publica imediatamente e mundialmente
- Além de espalhar ganha simpatizantes “viralizando” a queixa
- O ofendido não tem direito a defesa nem a julgamento. Linchamento. Tribunal da Internet
- Livro HUMILHADO Jon Ronson “SHAMING”
- Campo aberto para os excessos . Queixas mais frequentes são contra serviços e produtos
- O direito da liberdade de expressão não deve extrapolar o direito de reclamar de ultrapassar o aceitável
- Acredita que está contribuindo para o BEM da comunidade



# Abuso no direito de reclamar | *Monica Yao VG&P*

A. Fotos de 02 indivíduos que riram de piada machista. Foto publicada. Repercussão enorme | Final : Todos perderam o emprego.

B. Compra de poltrona . Insatisfeita denigre imagem da loja de quinta categoria .  
Gerentes mal intencionados.

Excesso na linguagem. Adjetivos pesados.

Ofensa a honra apenas pelo fato da sua vontade não ter sido atendida. Chamo a imprensa!!!! Dano Moral 2.000,00



# Abuso no direito de reclamar | *Monica Yao VG&P*

C. Compra de Impressora. Publica que era de contrabando. Excesso nas acusações.  
Dano moral Pagamento a empresa de 1.500,00

D. Universitário publica graves ofensas público contra a Universidade Não tinha curso liberado. Comentários depreciativos. Não foi aceita pois não tem honra subjetiva. Ofendida não tem sentimento próprio de suas qualidades.  
Não foi acolhido o dano moral contra a publicação do aluno.

## A pena pode virar contra o reclamante



# Discurso do Ódio | *Altieres Rohr*

## ACONTECE:

- Ao discriminar e exteriorizar pensamentos agressivos
- Quando o direito e liberdade de expressão incita violência. Inferioriza pessoas, etnias
- Agride grupos pela orientação sexual- religiosa.
- Quando um homossexual é ofendido todos os homossexuais são ofendidos.  
Negros igual situação
- Qualquer pessoa é potencial comunicador. Com alcance internacional



# Exemplo

- Desenhista ALLAN GOLDMAN
- Contrato cancelado pela publicação de maneira jocosa de caso de estupro coletivo.
- Agência acusada de fascismo. Argumento da liberdade de expressão não foi suficiente
- Na verdade estava propagando o ódio

Facebook e google estão trabalhando para evitar este tipo de problema



# Contraditório

1. Conflito entre o direito de expressão. Restrição de Liberdade
2. Escondem atrás de uma tela. Falsa sensação de impunidade
3. Divulgação Comercial e MKT e os danos a imagem da empresa ou do indivíduo
4. Alertas sobre a responsabilidade da escrita/Deixar livre e abertura plena
5. Responder sempre ou em determinadas situações especiais
6. Discurso do Ódio Discurso da Paz
7. Juízes de Rede Social
8. Solicitar a retirada do comentário ou deixar ?



# Alertas

- Não é espaço da liberdade infinita , não se configura como “terra sem lei”
- Há responsabilidade pelos abusos praticados,
- O valor da dignidade humana não é diferente no mundo real ou virtual.
- A intimidade, a vida privada, a honra, a imagem devem ser preservadas
- Há que respeitar entre o direito à privacidade e o direito à informação.
- A violação ao direito autoral e intelectual é semelhante no real e virtual



# Alertas

- Os usuários da internet tem o direito de exercer a liberdade mas devem preservar os direitos da pessoa humana
- Tudo que é publicado mesmo por brincadeira, inconsequência ou maldade, poderá ser usado contra você,
- Dificilmente será retirado, então o descuido terá efeitos pelo resto da vida.
- 



# Limite entre liberdade e crime

1. Estamos acostumados e vivendo a impunidade
2. A liberdade de expressão deve ser ensinada. Como manter-se ético e nos limites jurídicos?
3. Como fazer seu direito de protesto? Sua reclamação de consumidor? De paciente a consumidor de saúde
4. Escolha as palavras, os adjetivos . “ NET...IQUETA.” Inclusão digital educada. Com temperança
5. A maioria não reflete no momento da publicação infelizmente não há tempo de arrepender-se pois espalha e pior se perpetua.



O LIMITE ENTRE ENTRE A  
LIBERDADE E A PRÁTICA DE  
CRIME É MUITO SUTIL.



# Liberdade de expressão e responsabilidade | *Dani Marinho*

- A liberdade de expressão é direito consagrado , mas há devida limitação e punição
- Está claro o aumento e o exagero a intolerância a tensão entre as pessoas nas redes sociais
- A intolerância é mais forte nos países cujo povo tem deficiências e carências educacionais
- Risco é que alguns grupos conseguem “contaminar” os demais e pior como se aqueles posicionamentos fossem verdadeiros e devem ser seguidos. Nem tudo que está na internet é VERDADE.



# Liberdade de expressão e responsabilidade | *Dani Marinho*

- Sob pretexto da liberdade de expressão pensa-se que tem o direito de proferir impropérios como se fosse direito absoluto.
- A liberdade irrestrita não é possível.

Nunca meu direito de ofender deve prevalecer  
sobre o direito das pessoas ofendidas

Grandes poderes grandes responsabilidades

# Tendências

- Maior número de processos relacionados a insultos ou danos a pessoa/empresa
- Maior consciência dos usuários em não “postar” agressões
- Lei Carolina Dickman iniciou mudança e alertou para a penalização
- Maior número de ações ajuizadas
- Responsabilização pela página.



# Ações Preventivas empresas

1. Bank of America contratou gerente de segurança da marca
2. Governo Britânico suspendeu anúncios no Youtube ao lado de vídeos antisemitas –Violentos
3. P&G introduziu política de controle para evitar comprometimento da marca
4. Cuidados e vigilância com publicações digitais
5. Fugir das fraudes publicitária na Internet:
6. Publicações ao lado de outras com conteúdo reprovável : Homofóbicos- Racistas- Porno- Violentos



# Recomendações | *Patricia Peck Pinheiro*

## EDUCAÇÃO

- Incluir na grade curricular temas de ética e cidadania digital
- Proteção da identidade e Falso anonimato
- Exercício da liberdade de expressão com responsabilidade (NÃO AOS ABUSOS)
- Uso correto das imagens
- Coibir plágios e Pirataria

Aprender a fazer o dever de casa sem  
copiar conteúdo alheio

# Recomendações | *Patricia Peck Pinheiro*

## SEGURANÇA

- Manter vigilância das publicações digitais
- Identificar rapidamente os incidentes
- Atenção e aumentar a prevenção
- Mecanismos de monitorar a proteção dos indivíduos
- Precisamos deixar a herança e vontade de criar e usar a ferramenta tecnológica para o bem da sociedade
- As publicações devem preservar o bom uso da internet para manter a cidadania e o respeito

# Propostas

- Divulgar mais os riscos que estão sujeitos
- Manter constante divulgação
- Designar “vigilantes” da página
- Considerar deixar aberto mas espaço de queixas “in box”
- Oferecer alternativas da reclamação e não “publicas”
- Resposta imediatas. Contato telefone e-mail fora da rede. Permite mais flexibilidade
- Localizar quem fez publicação desmedida e agressiva
- Manter radar de vigilância



# Propostas

- Análise dos riscos específicos apresentados por cada empresa.
- Mitigar riscos mediante identificação dos pontos vulneráveis
- Alocar recursos proporcionais para controle e redução possibilidade de riscos
- Adotar política voltada às mídias sociais envolvendo setores chave como TI e marketing
- Adotar programa de compliance na empresa
- Análise dos riscos e benefícios para definir o modelo em cada empresa.



# LEMBRE-SE SEMPRE DA REALIDADE FORA DO VIRTUAL

Cliente insatisfeito com o produto  
“empurrado” ou serviço inadequado  
causará um impacto negativo na imagem  
da empresa nas redes sociais



# Obrigado

Dr. Luiz Sallim Emed

sallim@hnsg.org.br | 41 3240-6930 | 41 99935-3377

Melise Gieck Bochnia Sierakowski

melise@hnsg.org.br | 41 3240-6706 | 41 99935- 2299

