



# menosPapel

**6ª SEMTEC**  
Semana de Tecnologia do  
IFSP - *Campus Bragança Paulista*



INSTITUTO FEDERAL  
SÃO PAULO

22 a 25 de outubro de 2013 - Instituto Federal de São Paulo - *Campus Bragança Paulista*

## “OS DOCUMENTOS DIGITAIS E OS RISCOS COM AS REDES SOCIAIS

Sônia Stropa

[sonia.stropa@menospapel.com.br](mailto:sonia.stropa@menospapel.com.br)

[sonia.stropa@gmail.com](mailto:sonia.stropa@gmail.com)



## O impacto das mídias sociais dentro das organizações

Sonia Stropa - Menos Papel – SP



**Currículo:** SÔNIA STROPA, CDIA+, MIT, LIT, MBA em DIREITO ELETRÔNICO pela Escola Paulista de Direito, Administradora de Empresas e Pós graduada em Direito Eletrônico pela Escola Paulista de Direito.

**Especializações:** Possui as certificações: CDIA+ pela Comptia, MIT e Laureate em EDMS pela AIIM há mais de 10 anos. Em 2004 foi agraciada como a "*Profissional do Ano*" pelo Cenadem. Em sua trajetória profissional, desenvolveu e implantou projetos em diversos segmentos econômicos e grandes empresas como: Banco Santander, Bradesco, Safra, Frutesp, Black & Decker, TV Bandeirantes, Rede Globo, Brinks Transporte de Valores, CSL, Nortel, Claro Telecomunicações, Justiça Federal de 1º Grau, EBCT, Agre / PDG, Lopes.

**Resumo do Palestra:** Qual o impacto das mídias sociais dentro das organizações? Como os executivos e as empresas estão se posicionando? O que fazer para gerenciar tanta informação? Quais os riscos a que estamos expostos? Quais as estratégias para o tratamento das informações antes de introduzi-las em um sistema de busca gerenciado eletronicamente. De nada adianta informações caoticamente colocadas em um sistema, se não estiverem previamente organizadas, garantindo o seu gerenciamento eletrônico com êxito.





- NÃO VEMOS O TEMPO PASSAR
- DINÂMICA, INSTÁVEL, EVOLUTIVA
- OS RISCOS SERÃO DE ESPERAR
- QUESTÃO DE SOBREVIVÊNCIA

ÉPOCA

# ABSORÇÃO CONHECIMENTO



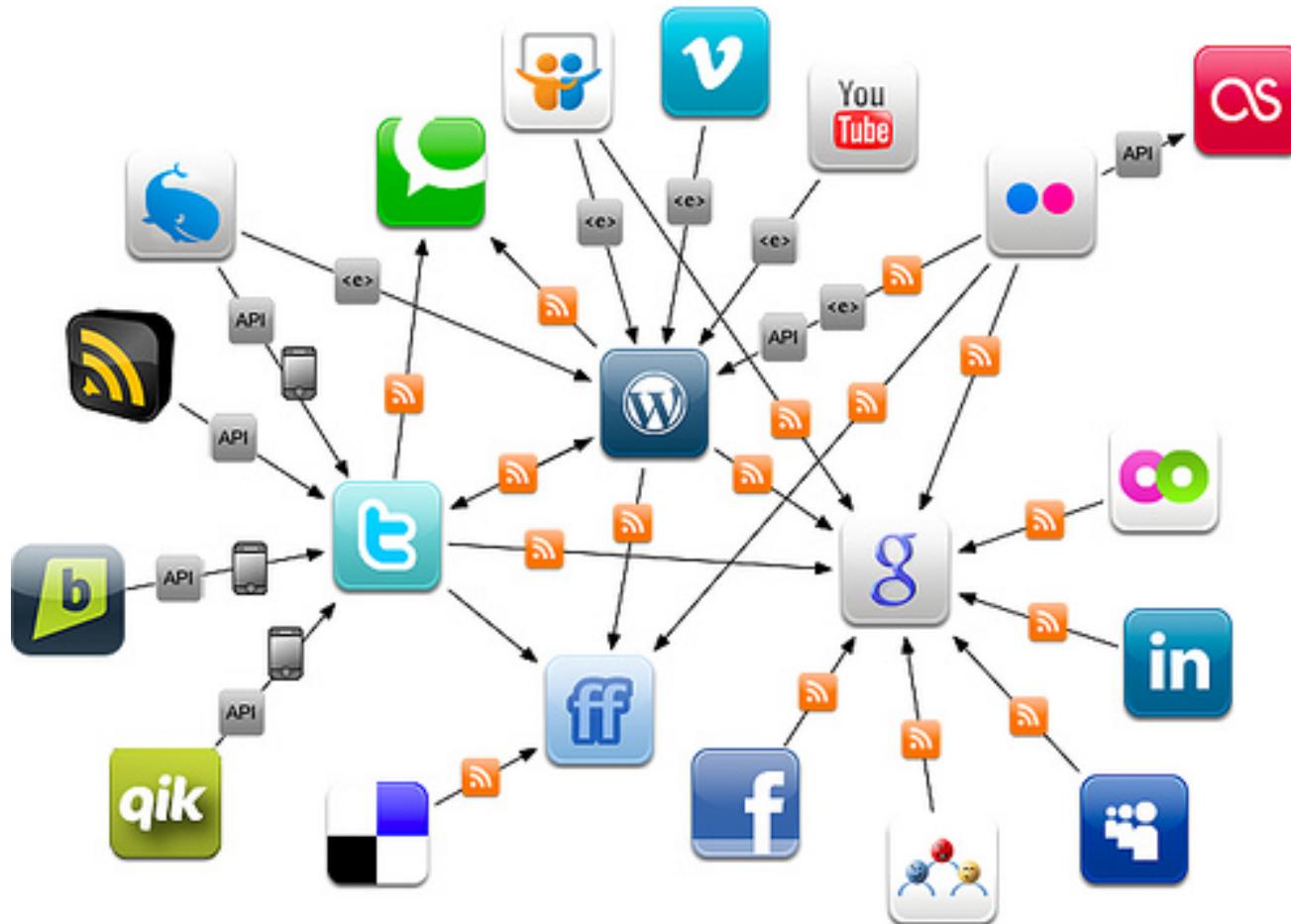
menosPapel



*“Antigamente, dizia-se que o conhecimento humano dobrava a cada dezoito meses. Hoje, parece que ele dobra a cada nove. O segredo não é mais ser um **intelectual** que sabe um pouquinho de tudo, mas ser um **ignorante** que sabe tudo sobre um pouquinho.”*

Stephen Kanitz, o autor do texto, é administrador por





Internet:  
**79,9 milhões**  
no 4o trim/2011  
**94,2 milhões**  
no 3o trim/2012  
Fonte: IBOPE.

As vendas mundiais de tablets para usuários finais devem chegar a 118,9 milhões de unidades em 2012.

Fonte: GARTNER





## A internet é um fato

Conhecimento  
Conveniência  
Inclusão social  
Eliminação de fronteiras

Anonimato e ilegalidade: crimes virtuais ou reais



**TECNOLOGIA**

**COMUNICAÇÃO &**

**ARMAZENAMENTO**

**BARATA E  
ACESSÍVEL**

**SMARTPHONES**

**ACESSIBILIDADE**



O que é *mídia* ?



# ANTIGAMENTE...

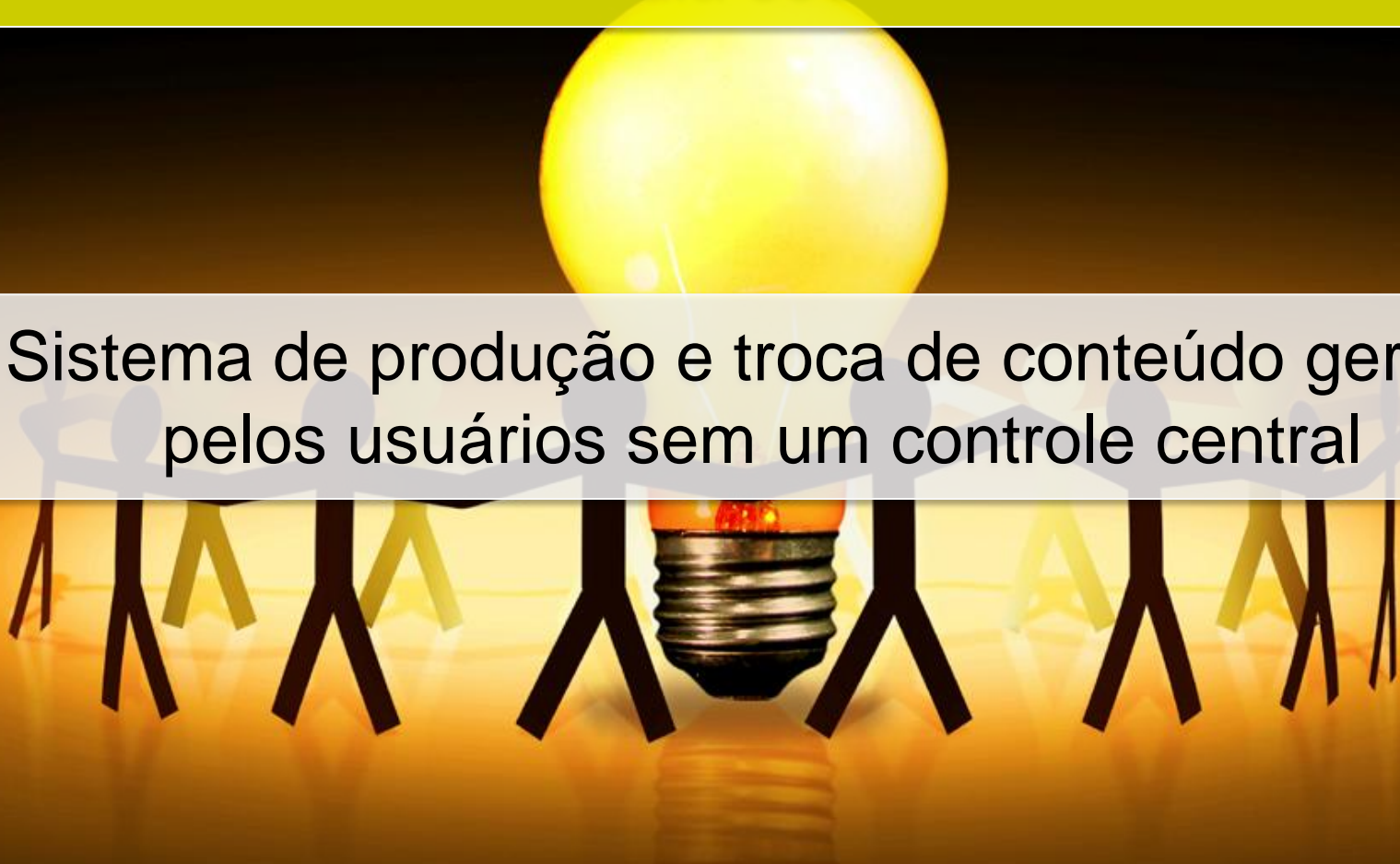




# ATUALMENTE...

## Mídia social

Sistema de produção e troca de conteúdo gerado pelos usuários sem um controle central





O conjunto dos meios de  
comunicação social de massas



# QUAL O ALCANCE





# QUAL O ALCANCE



Informação na rede mundial

Transmitida, reenviada, armazenada

para um público desconhecido e ilimitado





Marketing/Postagens promocionais





Exemplos de mídias sociais





Postagens







Publicações colaborativas



**WIKIPEDIA**  
*The Free Encyclopedia*



# VANTAGENS DAS REDES SOCIAIS EMPRESAS



67% das entrevistadas afirmaram presença nas mídias sociais

equipe formada e estruturada para monitorar as mensagens e as trocas de informações

80% das empresas presentes nas mídias oferecem serviços como os de SAC e 65% delas postam vídeos com informações corporativas ou de novos lançamentos

Equipe interativa para estratégias de atuação nas redes

Facebook é uma plataforma de comunicação integrada

Conteúdo  
postado

Ficar de fora  
dessas mídias  
também  
impacta o  
negócio

Não adianta  
apenas criar  
perfis nessas  
mídias e não  
cuidar

A etiqueta na  
rede social é ter  
resposta.  
Monitoramento.



Sigilo/confidencialidade



Vale para as mídias sociais eletrônicas?





menosPapel



FONTE: REVISTA VEJA  
21/08/2013

pelos  
Mário  
ci. O  
que se  
nada  
mundo  
nunca  
cia Pi  
dossie  
riante,  
de tre  
O res  
cessã  
Diniz  
como  
public  
co. A  
dênci  
publi  
Diniz  
Diniz e Rosa Sarkis: "A gente sempre entrava para reagir quando tinha alguém atacando o governador ou o governo". O dinheiro que financiava a turma, de acordo com as ex-funcionárias, vinha da agência de publicidade Agnelo Pacheco, os donos da empresa no endereço indicado pelos fantasmas. Encontrou lá o publicitário Sergio Diniz, que, segundo as ex-funcionárias, também responde

é coincidência o fat  
lhado na campanha  
lista, de quem se diz  
Franchini, por ce  
sário de Agnelo Qu  
timas coincidências  
rizados a "descer o  
também dedicam a  
temura e admiraçã  
co. Nem precisa di  
do governador.



**NO ÂMBITO CORPORATIVO**



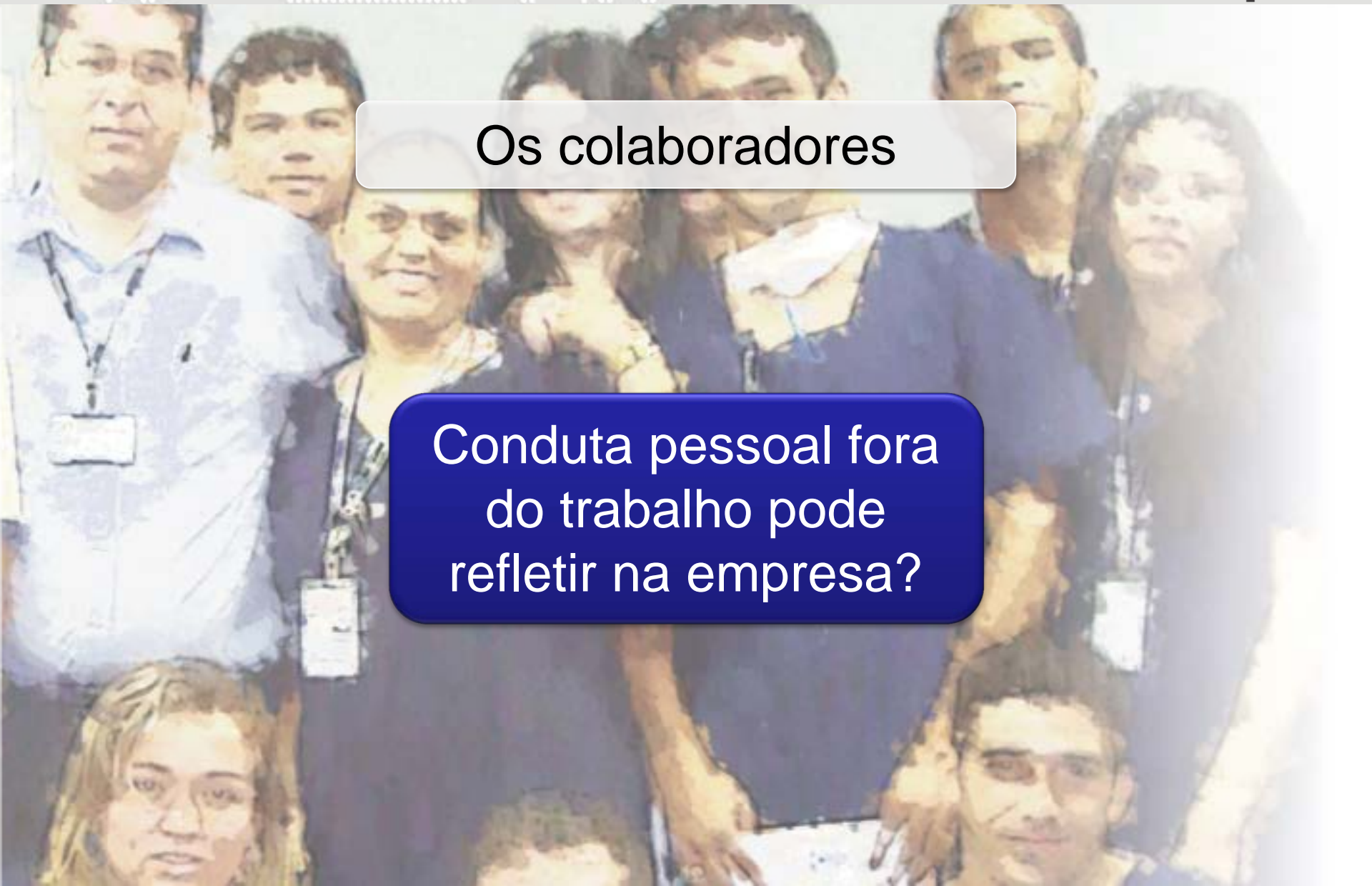




As empresas e as mídias sociais

Estabelecer regras?  
Aplicável a todos os colaboradores?  
Horário?





**Os colaboradores**

**Conduta pessoal fora do trabalho pode refletir na empresa?**



**Dados pessoais: funcionários, clientes, fornecedores**





## Divulgação de vínculo com a empresa

Pode tornar o funcionário e/ou sua família alvo para elementos criminosos



**CAPA**

## Você cuida da sua segurança na internet?

**C**assamento e relacionamentos rompidos, emprego perdido, roubo de dados bancários e perda com a reputação manchada. Esses são algumas das consequências enfrentadas por um número cada vez maior de pessoas que, por vontade de espantar ou falta de informação, acabam se expondo demais na internet. As formas mais comuns dessa superexposição são o mau uso e postagens inadequadas em redes sociais como o Orkut, o Twitter e o Facebook.

De olho nessa realidade, e ao lado de outras grandes empresas multinacionais que também estão adotando políticas semelhantes, a Brink's começou, em julho, o treinamento para divulgar sua Política Global de Uso das Mídias Sociais, que está sendo implantada em todas as filiais da empresa do mundo. "Alguma funcionária nem são usuárias de redes sociais, mas as filiais são. Por isso, durante o treinamento, sugerimos que os pais falem com as crianças, orientando-as para que não divulguem na internet informações relativas à família e à empresa", afirma Ivan Paschoa, Gerente de Talentos e Comunicação da Brink's.

A divulgação é feita em encontros de uma hora, onde o instrutor faz uma apresentação sobre os conceitos e princípios da política.


Imagem: Agência Brink's

No fim, o funcionário recebe um livrinho com o texto completo, que também será entregue a cada novo funcionário no seu primeiro dia de trabalho. A política da Brink's cobre seis tópicos principais: Confidencialidade, Marketing Não Autorizado, Recrutamento e Seleção, Privacidade, Recursos de TI e Medidas Disciplinadas.

Dans sua própria segurança e respeito aos clientes, os funcionários estão sendo orientados e não divulgar na rede qualquer informação sobre a Brink's ou pessoas. O documento também proíbe a utilização de marketing não autorizado na internet, como anúncio de serviços ou uso de logotipos. As redes sociais podem ser usadas como ferramenta de recrutamento e seleção, mas somente com autorização e coordenação de RH. A postagem de fotos, vídeos ou outras mídias com informações pessoais de funcionários, clientes e fornecedores da Brink's, bem como o acesso a esses sites nos equipamentos da empresa também não são permitidos.

"A política não pretende ferir a liberdade de expressão e o fluxo de informações entre os membros da empresa, mas esclarecer sobre as responsabilidades que temos em relação à nossa segurança pessoal, dos colegas, da nossa própria família e, consequentemente, da empresa", complementa Paschoa.



### Riscos e limites

Mas como participar das redes sociais – que também podem ser fonte de informação sobre diversos temas de interesse – sem correr riscos? É preciso avaliar bem o tipo de conteúdo que estamos disponibilizando na rede e, principalmente, qual o impacto dessas informações em nossa vida", aconselha Leonardo Bortoletto, diretor-presidente da empresa de inteligência digital Web Consult.

Segundo o especialista, a velocidade com que as informações circulam pela web acaba por deixar nossa imagem mais vulnerável. Dados postados na rede podem ser multiplicados ao infinito. Em muitas cases, pouco adianta o usuário apagar a foto ou mensagem postada inadvertidamente, já que outros usuários podem ter se apropriado desses dados e os distribuído.

Comentários negativos sobre a empresa ou foto e vídeos de momentos pessoais, às vezes inapropriados, podem fazer com que o profissional perca sua credibilidade, seja demitido, ou tenha, até mesmo, problemas pessoais. "Não temo como saber quem está acompanhando nossas postagens. Detalhar muito sua rotina dizendo onde está, para onde vai e com quem vai pode ser perigoso", completa Bortoletto.

Apesar de as compras virtuais serem cada vez mais seguras, nunca é demais ter cuidado com o fornecimento de dados bancários e de cartões de crédito. Nunca feza isso em computadores públicos, e mantenha seu sistema atualizado com antivírus que evitem invasões e furto de dados. Jamais clique em links suspeitos ou baixe arquivos enviados por e-mails desconhecidos, e duvide de ofertas e promoções milagrosas recebidas pela internet.

### Atenção redobrada com as crianças

Quando não orientadas, as crianças podem se tornar um alvo fácil para golpistas na rede. É preciso atenção redobrada com sites e programas de bate-papo, como o popular Messenger, onde qualquer usuário pode se passar por outra pessoa. Bortoletto recomenda que as crianças sejam orientadas e não postar informações detalhadas sobre sua rotina e a dos seus familiares. "Dados como endereço de casa, do colégio, contatos de telefone fixo e celular, e quem são seus familiares podem ser perigosos em mãos erradas", afirma. O ideal é ensinar as crianças o uso cuidadoso das mídias sociais na prática, delimitando horários para acesso e acompanhando-as no uso do computador. *(Gustavo Gomes)*


Imagem: Getty Images


### DICAS

- ⚠ Evite a publicação de dados pessoais como telefone fixo, celular e endereço completo de sua residência ou trabalho;
- ⚠ Não exponha demais sua rotina por meio de suas mensagens;
- ⚠ Considere se as informações que você disponibiliza são realmente relevantes;
- ⚠ Baixe de sua conta de e-mail ou rede social sempre que quiser de usar o computador;
- ⚠ Avise o que irá postar antes de enviar a mensagem;
- ⚠ Aceite somente pessoas conhecidas em suas redes sociais.

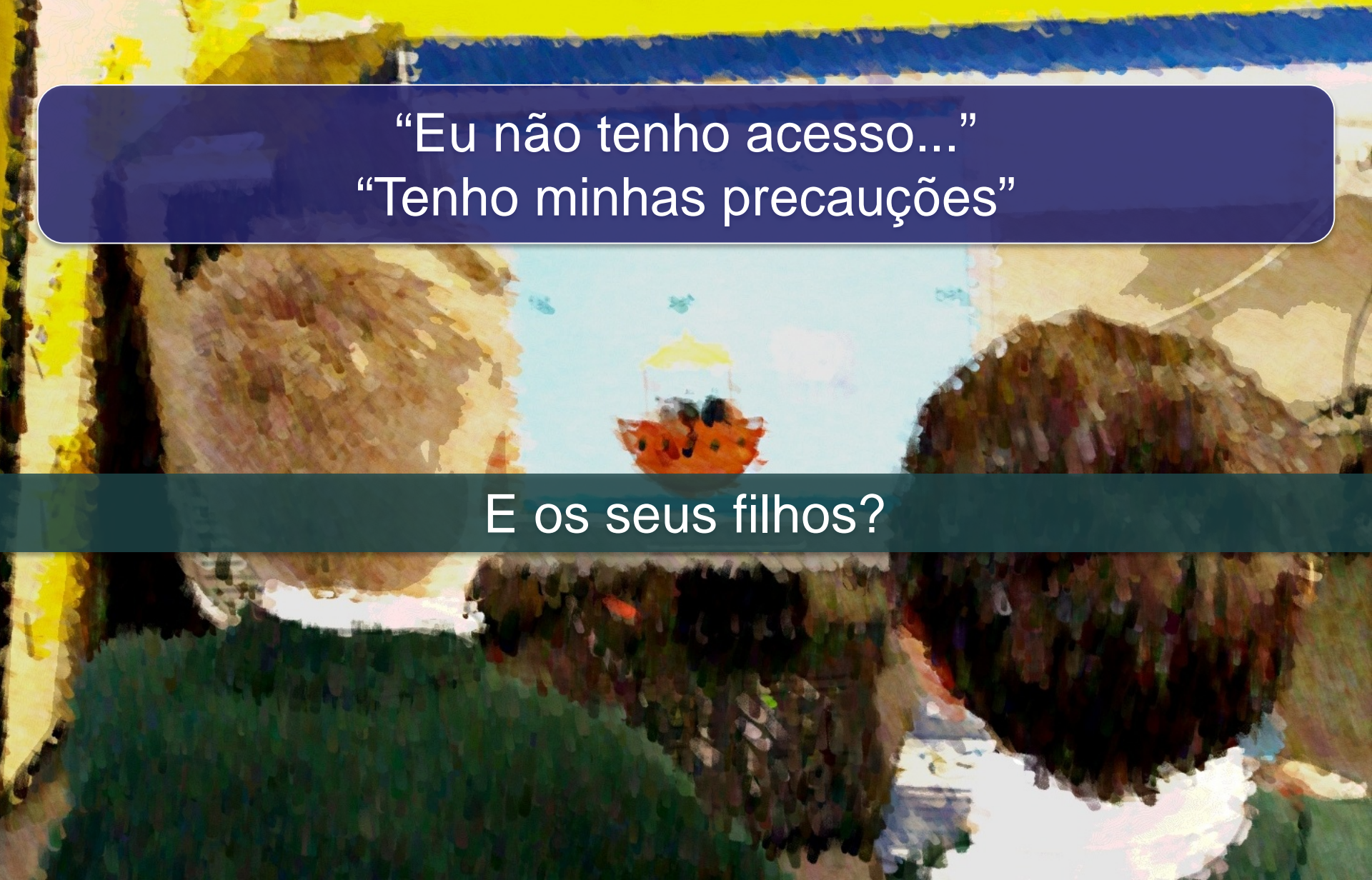
Quer saber mais? [www.itsm.com.br](http://www.itsm.com.br) e [www.ojz.br](http://www.ojz.br)





“Eu não tenho acesso...”  
“Tenho minhas precauções”

E os seus filhos?



## Informações sigilosas nas mídias sociais



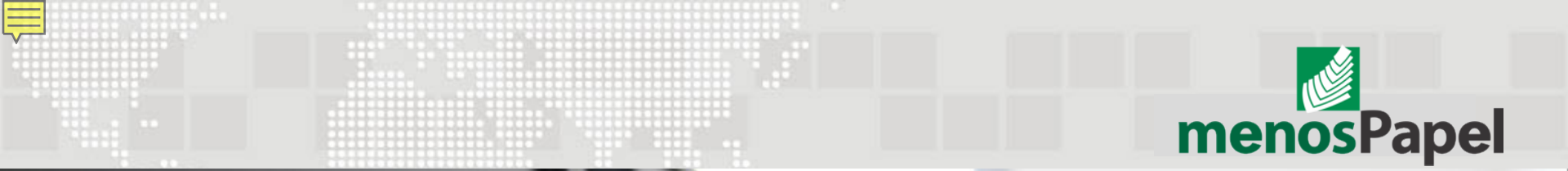
podem ser utilizadas por elementos criminosos, resultando em possibilidade de risco para os funcionários, suas famílias e a Companhia.





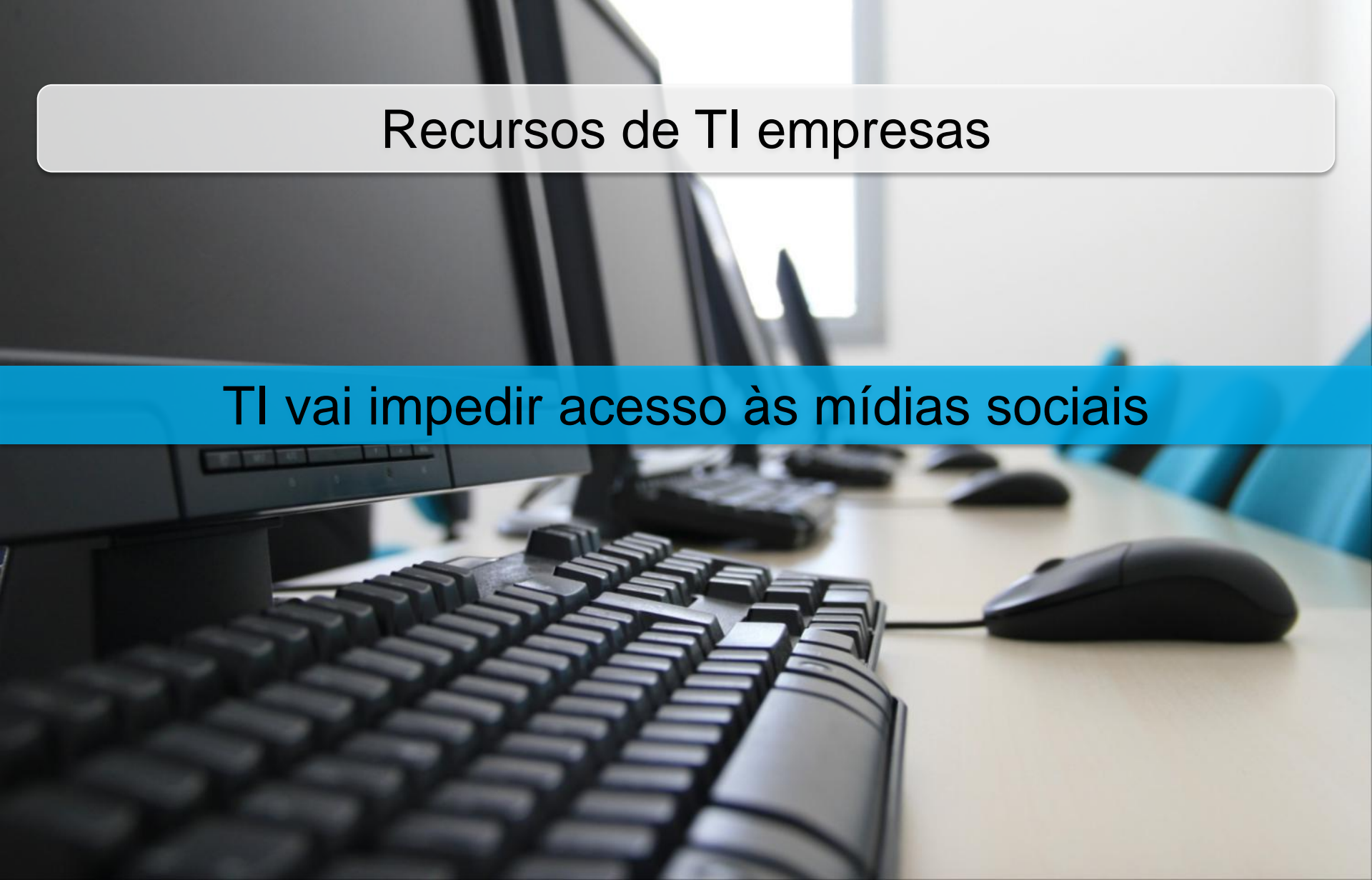
## Sigilo/confidencialidade

Manter “... em sigilo todas as informações sobre as operações e atividades comerciais da Empresa que não tenham sido divulgadas publicamente, ou que não sejam de conhecimento comum...”



## Recursos de TI empresas

TI vai impedir acesso às mídias sociais






# Equipamentos das empresas BYOD?

A empresa pode monitorar o uso





Medidas disciplinares  
*Aplicação de penalidades disciplinares*  
*Política de Segurança de TI*

Denúncias de violações

Dúvidas sobre a política



## A Lei Brasileira

CLT – artigo 482, alínea b: mau comportamento

A empresa deve definir regras claras



Art. 3º Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração:

I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;

II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;

III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;

V - desenvolvimento do controle social da administração pública.



Art. 3º O processo de digitalização deverá ser realizado de forma a manter a integridade, a autenticidade e, se necessário, a confidencialidade do documento digital, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.



**menosPapel**

## NO ÂMBITO CORPORATIVO

Como gerenciar tantas informações,  
acessos...

# O QUE VOCÊ PRECISA SABER?



É UMA FORÇA INTEGRADORA



# O ECM É UMA SOLUÇÃO QUE...



ASSEGURA CONFORMIDADE

GERA VALOR AGREGADO

REDUZ CUSTOS

REDUZ RISCOS

GARANTIA DOS NEGÓCIOS

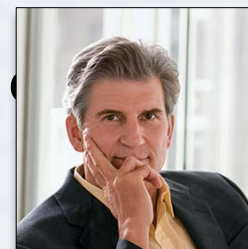
1 PRESERVAR

3 ARMAZENAR

# AS PROMESSAS DE ECM...

## EXECUTIVOS

- Aumentar compliance com políticas de segurança e retenção.
- Maximizar o valor da propriedade intelectual.



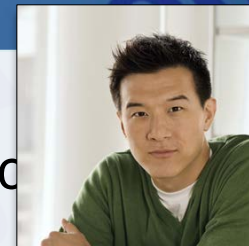
## GESTORES

- Evitar a proliferação de documentos
- Acompanhar múltiplas versões de documentos.



## PROFISSIONAIS TI

- Reduzir processamento em papel que causa ineficiência nos processos de negócios.
- Reforçar políticas corporativas e prover gerenciamento do ciclo de vida dos documentos de ponta a ponta.



# POR QUE USAR ECM... ?

MELHORAR EFICIÊNCIA

REDUZIR CUSTOS

MELHORAR DESEMPENHO

AUMENTAR LUCRATIVIDADE

MELHORAR O ATENDIMENTO CLIENTE

OBTER VANTAGEM COMPETITIVA

MITIGAR RISCOS



# E PRINCIPALMENTE...



## ENCANTAR... O CLIENTE



1 PRESERVAR



2 GERENCIAR



3 ARMAZENAR

# POR ONDE COMEÇAR?



VISÃO ABRANGENTE



AGIR LOCALMENTE



PLANEJAR

1 PRESERVAR



3 ARMAZENAR

# GERENCIAR INFORMAÇÕES







**menosPapier**



# SÔNIA STROPA



Administradora de Empresas e Web Design – **Especialização em MBA em DIREITO ELETRÔNICO** pela Escola Paulista de Direito – SP. Profissional certificada e reconhecida para trabalhar com documento eletrônico por entidades internacionais há mais de 10 anos. Em 2004 foi agraciada como a “Profissional do Ano” pelo Cenadem.

Estuda e avalia tendências do mercado nacional e internacional sobre GERENCIAMENTO e TECNOLOGIAS APLICADAS A INFORMAÇÕES.

Conferencista e autora de artigos e trabalhos publicados em revistas e publicações especializadas.

Atualmente pratica, desenvolve, articula, ressalto importância do ECM e EIM – com executivos **especialista em Gestão Documental, ECM e EIM.**

Em sua trajetória profissional desenvolveu e implantou projetos de Gestão de Documentos e Informações em diversos segmentos econômicos em grandes empresas: Bradesco, Safra, Frutesp, Black & Decker, TV Bandeirantes, Rede Globo, Brinks Transporte de Valores, CSL, Nortel, Cl...  
1º Grau, EBCT - CORREIOS, PDG/AGRE, Lope...  
...ções, Justiça Federal de...  
s de... es.

