



**GUIA DE
RECOMENDAÇÕES
PARA
COMUNICAÇÃO ONLINE**

CEFET-MG

Diretor-Geral

Prof. Flávio Antônio dos Santos

Vice-Diretora

Profa. Maria Celeste Monteiro de Souza Costa

Diretor do Campus Nova Suíça

Gilmer Jacinto Peres

Diretor Adjunto

Thiago Guedes de Oliveira

Coordenadora de Assuntos Acadêmicos

Valéria Lanna de Castro Santos

Elaboração

Juliana de Alencar Viana (CDE-NS)

Maiara Patrícia Carvalho Campos (CDE-NS)

Nelson Nunes dos Santos Júnior (CAC-NS)

Coordenação de Desenvolvimento Estudantil

Campus Nova Suíça (CDE-NS)

Erica Barezani – Psicóloga

Eloiza Helena Goncalves Maia – Técnica em Assuntos Educacionais

Juliana de Alencar Viana – Técnica em Assuntos Educacionais

Jussara Biagini – Técnica em Assuntos Educacionais

Lívia Dantas Neder Rosa – Nutricionista

Maiara Patrícia Carvalho Campos – Psicóloga

Maria de Fátima Souza – Assistente Social

Mateus Cattabriga de Barros – Assistente em Administração

Myrlna Lorena de Figueredo Almeida – Assistente Social



APRESENTAÇÃO

Os anos de 2020 e 2021 trouxeram uma nova realidade às nossas vidas. Nesse momento

pandêmico, tivemos de

nos isolar socialmente, nos afastar da escola, do trabalho, dos colegas e amigos e, até mesmo, da família. Tivemos de aprender a conviver com novas formas de comunicação.

As aulas tornaram-se virtuais, as conversas passaram a ser através das salas de chats, os aniversários comemorados por videochamadas, home office, tudo isso através das telas do computador e do celular.

Mas, se por um lado, a tecnologia ajudou a diminuir as distâncias e a minimizar os danos escolares com as aulas remotas, por outro lado, ela trouxe, também, problemas. Passamos a conviver com fake news, com o assédio virtual, entre outras coisas.

Escondidos atrás das telas, muitos acreditam estar protegidos pelo anonimato, e descontam suas frustrações e raivas nos outros, praticando o assédio virtual ou cyberbullying, trazendo sérias consequências para quem é o alvo de suas “brincadeiras”. Quando alguém usa palavras, ações, imagens ou qualquer outro meio para ataques que ofendam, hostilizem ou intimidem outras pessoas, não só está prejudicando a autoestima e saúde mental dela, mas, também, praticando um crime previsto em



lei e passível de punição. Virtual ou presencial, o bullying não é legal e deve ser evitado.

A pandemia impactou a todos, tanto física quanto emocionalmente. Muitos adoeceram, muitos tiveram perdas inestimáveis. Ficamos mais suscetíveis às emoções, à solidão, desânimo, depressão. E quando, além disso, se é alvo de assédio, isso pode trazer consequências sérias.

Pensando em evitar a ocorrência de atitudes negativas nas relações sociais e escolares no CEFET-MG, a Coordenação de Desenvolvimento Estudantil do Campus Nova Suíça, elaborou este guia. O objetivo é mostrar a todos que podemos, e devemos, navegar nas redes sociais de forma positiva, respeitando e sendo respeitado, acolhendo o diferente e evitando disseminar as agressões, contribuindo para que esse momento de pandemia seja menos pesado para todos.

Façam bom uso desse Guia, ele foi preparado com muito carinho, cuidado e atenção pela equipe elaboradora.

Valeria Lanna de Castro Santos

Pedagoga - Coordenação de Assuntos Acadêmicos

Campus Nova Suíça (setembro/2021)



ÍNDICE

Introdução	7
Recomendações para interação em redes sociais.....	8
Termos de uso, regras e condutas	14
Segurança	14
Privacidade	16
Autenticidade	16
Cyberbullying	18
Consequências para quem sofre e quem pratica o cyberbullying	20
O que fazer.....	20
Orientações, apoio e ajuda	22

BUSCAR



EM BRANCO



INTRODUÇÃO

Ao navegar pelo ciberespaço nos deparamos com uma quantidade sem fim de informações. Nas redes sociais, onde praticamente todo o conhecimento é produzido pelos próprios participantes afloram os sentimentos de amor e ódio. Ao defender o que acreditamos, tentar dialogar com pessoas de opiniões opostas e repassar o que não entendemos corremos o risco tanto de sofrer quanto de cometer cyberbullying, que é, simplesmente, o bullying realizado por meio das tecnologias digitais.

Se antes da pandemia, nosso tempo no mundo virtual já era maior do que o desejado, como o isolamento e o ensino remoto a interação com as redes sociais foi potencializada. Neste guia, trazemos orientações para que você cruze com tranquilidade e serenidade o mar de belezas e perigos que se apresentam nas interações on-line sejam elas acadêmicas, profissionais ou pessoais.

O mar é de quem sabe navegar!

O mar é de quem o sabe amar!

**(em referência ao poema
"O mar é de quem sabe navegar" de Leila Diniz)**



RECOMENDAÇÕES PARA INTERAÇÃO EM REDES SOCIAIS

Seguir algumas recomendações ao estabelecer as comunicações online são fundamentais aos tempos atuais de sobrecarga no uso destas ferramentas. Por isso, recomendamos¹:

1. Se você criou determinado grupo, inclua somente as pessoas que autorizaram a participação e deixe claro o propósito e normas de conduta aos participantes, assim como na descrição (com o recurso “fixar mensagem”) do grupo;
2. Defina mais de um administrador que contribua para o cumprimento do propósito do grupo;
3. Caso a interação não seja o foco, crie um grupo sem chat para enviar informes e comunicações e determine um horário para tirar dúvidas no chat privado;



1 DANTAS, Haendel. As 9 regras de ouro para o bom convívio nos grupos de WhatsApp. (adaptado) Disponível em: <https://comunicadores.info/as-10-regras-de-ouro-nos-grupos-de-whatsapp/> Acesso em: 29 jul 2021.

4. Ao estabelecer contato com alguém pela primeira vez, se apresente informando nome, de onde é (turma, curso, setor) e assunto. Se for ligação telefônica, pergunte se a pessoa pode falar naquele momento. O contrário também vale: se atendeu e não é um bom momento, diga;

5. Ao iniciar as comunicações online demonstre apreço e consideração com saudações (Bom dia, boa tarde, boa noite) e uso adequados das formas de tratamento e das mensagens de despedida, em caso de e-mails;



6. Não utilize frases em MAIÚSCULAS. Caso precise dar algum destaque, use o asterisco antes e depois da palavra para negrito, underline antes e depois para itálico e til antes e depois para tachado;

7. Quanto mais pessoas no grupo, mais objetivas devem ser as mensagens. Vá direto ao ponto;

8. Escreva a mensagem toda de uma vez. Ninguém. Merece. Uma. Palavra. A. Cada. Mensagem;

9. Não envie pontos de interrogação em tom de cobrança, soa mal educado;
10. Evite áudios: nem sempre os membros estão em ambiente adequado para ouvi-los. Voz só em último caso ou urgência. Se inevitável, tente ser breve;
11. Se não puder ouvir a mensagem, informe ao remetente e pergunte se é possível escrever ao menos o assunto ou se é urgente;
12. Antes de comentar, faça a leitura atenciosa e na íntegra, respeitando pontos e vírgulas. Evite interpretações precipitadas;
13. Se estiver ocupado utilize o recurso recado ou status do seu perfil e informe "Respondo assim que possível" ou "Estou ocupado", etc.;
14. Faça a leitura das mensagens antes de repetir a mesma pergunta;
15. Se o assunto não é de interesse do grupo ou do coletivo, faça uso das conversas privadas para se manifestar/ comunicar;



16. Problemas de comunicação ou relacionamento pessoal entre os usuários não devem ser comentados em público, muito menos em mensagens do grupo;

17. Antes de postar, releia e analise se o conteúdo tem procedência, só poste se você pode defender a autenticidade do assunto, consulte fontes seguras;



18. Reserve alguns momentos ao longo do dia para responder todas as mensagens de uma vez;

19. Se não puder responder imediatamente, não visualize a mensagem. Se visualizou e não pode responder naquele momento, seja gentil e responda com brevidade “retorno em breve” ou algo do tipo;

20. Tenha discrição: a ideia de um grupo é compartilhar informação e não constranger os integrantes com perguntas indiscretas;

21. Respeite horários: nada de mensagens motivacionais como um bom dia às 5 da manhã ou gracejos à meia-noite. Seja razoável;

22. De forma alguma repasse correntes. É de muito mau gosto;

23. Cuide do conteúdo que compartilha: Nada de polêmica com assuntos fora do tópico do grupo como política, religião ou esporte, por exemplo (só se o grupo for exclusivo para esses temas);

24. Indicações de nomes de novos participantes devem ser direcionadas diretamente ao administrador do grupo;

25. Todos têm direito de manifestar descontentamento com a utilização, mas isto deve ser feito diretamente ao administrador do grupo;

26. Evite brigar. Não vale a pena: grupo é como a sociedade em geral – pessoas pensam diferente e têm variados níveis de educação. Se algo desagrada e você não se sente na obrigação de aturar, não tenha receio: notifique o administrador;

27. Ao administrador do grupo é recomendado sensibilizar, conscientizar e informar sobre o uso responsável da ferramenta;



28. Em caso de não observância das recomendações, qualquer membro de um grupo poderá reportar condutas indesejadas ao administrador do grupo e/ou ao setor responsável na escola pelo acompanhamento psicossocial do corpo discente.

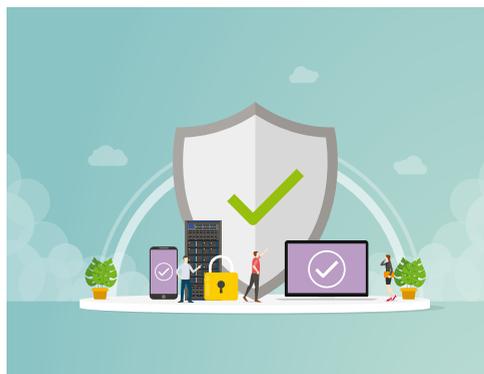


TERMOS DE USO, REGRAS E CONDUTAS

O uso das ferramentas de comunicação online se destina ao diálogo com liberdade e segurança. É bastante comum no universo de aplicativos que utilizamos que façamos usos deles sem a leitura atenta aos Termos de Uso nos quais incluem as regras, diretrizes e políticas da ferramenta. Entre estas ferramentas, destacamos o *Twitter*² e sublinhamos alguns tópicos nos quais regras de conduta são indicadas. Se você faz uso desta rede social esteja atento às suas regras e saiba como denunciar em caso de violações³.

SEGURANÇA

- Violência: não é permitido fazer ameaças de violência contra um indivíduo ou um grupo de pessoas. Também é proibido a glorificação da violência.
- Abuso/assédio: não é permitido se envolver no assédio direcionado a alguém nem incitar outras pessoas a fazer isso, inclusive desejar que alguém sofra lesões.



2 Regras e políticas. <https://help.twitter.com/pt/rules-and-policies>

3 Orientações para casos de denúncia: <https://help.twitter.com/pt/safety-and-security/report-abusive-behavior>

- Conduta de propagação de ódio: também não é permitido promover violência, ameaçar ou assediar outras pessoas com base em raça, etnia, nacionalidade, casta, orientação sexual, gênero, identidade de gênero, religião, idade, deficiência ou doença grave.
- Política sobre mídia sensível: não é recomendado publicar mídias que apresentem assuntos sensíveis (conteúdo adulto ou violento), tais como: conteúdo excessivamente sangrento ou violento e/ou adulto em vídeos ou em imagens do perfil ou no banner da lista.
- Política sobre automutilação e autoextermínio: não é permitido promover nem incentivar o suicídio ou a automutilação. Sabemos que suicídio e automutilação são desafios sociais e de saúde pública que exigem colaboração de todos – público, privado e sociedade civil – e que todos somos responsáveis por ajudar as pessoas a acessar e receber apoio quando necessário.
- Política de informações enganosas sobre a COVID-19 – não compartilhar informações falsas ou enganosas sobre a COVID-19 que possam causar danos, como aumento da exposição ao vírus ou efeitos adversos sobre os sistemas de saúde pública. Teorias de conspiração persistentes, retórica alarmista não baseada em pesquisas nem em relatos convincentes, além de uma grande série de rumores infundados que, se não contextualizados, podem evitar que o público tome decisões informadas sobre a saúde e coloca pessoas, famílias e comunidades em risco.

PRIVACIDADE

- Informações privadas: não é permitido publicar informações privadas de outras pessoas (como número de telefone e endereço residencial)



sem a permissão e a autorização expressas delas. Também é proibido ameaçar expor informações privadas ou incentivar outras pessoas a fazer isso.

- Nudez não consensual: não é permitido publicar ou compartilhar fotos ou vídeos íntimos de alguém que tenham sido produzidos ou distribuídos sem o consentimento dessa pessoa.

AUTENTICIDADE

- Spam e manipulação da plataforma: não é permitido usar os serviços da rede social com o intuito de amplificar ou suprimir informações artificialmente ou se envolver em comportamento que manipule ou prejudique a experiência das pessoas.
- Integridade cívica: você não pode



usar os serviços da rede social para manipular ou interferir em eleições ou outros atos cívicos (censos e votações). Isso inclui publicar ou compartilhar conteúdo que suprima a participação ou induza as pessoas ao erro sobre quando, onde ou como participar de um ato cívico.

- Falsa identidade: não é permitido assumir a identidade de indivíduos, grupos ou organizações com a intenção de iludir, confundir ou enganar.
- Mídias sintéticas e manipuladas: não é permitido compartilhar de maneira enganosa as mídias sintéticas ou manipuladas que provavelmente causarão danos.
- Direitos autorais e marca registrada: não é permitido violar os direitos de propriedade intelectual de outras pessoas, incluindo direitos autorais e de marca registrada.



CYBERBULLYING

O cyberbullying, conforme a Lei 13.185/2015, caracteriza-se como intimidação sistemática pela rede de computadores quando se usarem os instrumentos que lhe são próprios para depreciar, incitar a violência, adulterar fotos e dados pessoais com o intuito de criar meios de constrangimento psicossocial.

Apesar do cyberbullying não ser tipificado como crime no Brasil, as ações podem ser configuradas como os crimes de perseguição, calúnia, difamação, injúria ou até mesmo injúria racial. São considerados crimes digitais ofender a reputação ou a boa



fama da vítima no meio social em que ela vive, não importando se o fato é verdadeiro; e atribuir qualificações negativas à vítima.

Segundo especialistas⁴, com a apresentação simples de prints de páginas de redes sociais onde ocorreu o cyberbullying, é possível comprovar a materialização dos crimes. Se o autor for adulto, será feita a ocorrência de acordo com o crime cometido. Se for adolescente, será registrado o ato

4 CORDELLA, Marcel. Com a pandemia e o distanciamento social, bullying migrou para os meios digitais. Disponível em: <https://www.ecodebate.com.br/2020/06/02/com-a-pandemia-e-o-distanciamento-social-bullying-migrou-para-os-meios-digitais/> Acesso em: 1 ago. 2021.

infracional correlato ao crime, conforme determina o Estatuto da Criança e do Adolescente.

Em casos de publicações homofóbicas, xenofóbicas, discriminação racial, apologia ao nazismo e pornografia infantil também é possível realizar uma denúncia anônima e acompanhar o andamento da investigação. Para fazer a denúncia, acesse o site Safernet⁵ (<http://new.safernet.org.br/denuncie>), identifique o tipo de conteúdo ofensivo e informe o link da publicação.

5 O Safernet é uma associação civil de direito privado, sem fins lucrativos, com foco na promoção dos Direitos Humanos. Eles têm parceria com diversos órgãos como a Polícia Federal, o Ministério Público Federal (MPF) e a Procuradoria-Geral Federal, além de empresas como o Google, Facebook e o Twitter.



CONSEQUÊNCIAS PARA QUEM SOFRE E QUEM PRÁTICA O CYBERBULLYING

QUEM SOFRE PODE VIVENCIAR:

- De modo geral: baixa autoestima, ansiedade, depressão, baixo rendimento escolar, isolamento social, tristeza, irritação.
- Mentalmente: sente-se chateada, constrangida, incapaz e, até mesmo, com raiva;
- Emocionalmente: sente-se envergonhada ou perde o interesse pelas coisas que ama;
- Fisicamente: sente-se cansada (ou perde o sono), ou tem sintomas como dor de barriga e dor de cabeça.



QUEM PRÁTICA PODE LIDAR COM:

- Pena de até 2 anos de detenção (adultos);
- Para menores de 18 anos, o cyberbullying será caracterizado como ato infracional, podendo ser punido com atividades

socioeducativas⁶, como consta no Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069/90).

- Há também a necessidade de ser acompanhado em psicoterapia para trabalhar os temas que despertam a agressividade e o conseqüente ataque a terceiros.



6 HOSPITAL SANTA MÔNICA. Cyberbullying e suicídio: como influenciam crianças e adolescentes? Disponível em: <https://hospitalsantamonica.com.br/cyberbullying-e-suicidio-como-influenciam-criancas-e-adolescentes/> Acesso em: 16 agos. 2021.



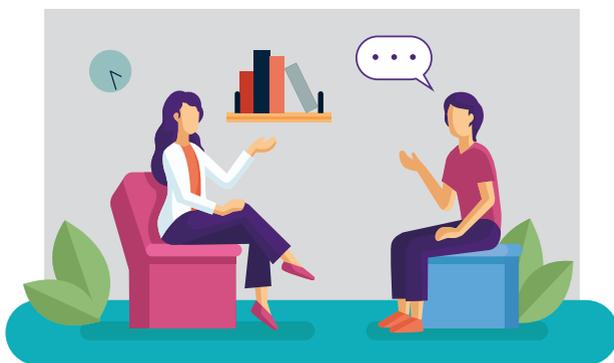
O QUE FAZER

Algumas orientações sobre o que fazer⁷:

1. Se seu amigo/colega está passando por este tipo de situação, ofereça apoio e mostre que ele não está sozinho, nem é culpado pelas ofensas que está sofrendo;
2. Provocações e ofensas na internet não devem ser respondidas. Ao passar por isso, grave todas as mensagens ou imagens;
3. Imagens ou comentários ofensivos em redes sociais podem ser denunciados ao próprio site, sendo possível bloquear o contato nestes serviços e nos dispositivos;
4. Cuidado com o que escreve e com as imagens que divulga na rede. Conecte-se com respeito;
5. Se perceber que algum amigo/colega está sofrendo agressões na internet, encoraje-o a denunciar e ajude-o;
6. Em casos de cyberbullying, é importante buscar diálogo com todas as partes envolvidas – autores, vítimas, pais/responsáveis e a escola, quando for o caso e quando for possível;
7. Os pais podem ser responsabilizados judicialmente pelas agressões que os filhos cometem, porém o mais adequado é tentar resolver essa situação com diálogo e orientação;

⁷ SAFERNET. Dicas para a família e para a escola de como lidar com o cyberbullying. (adaptado) Disponível em: <https://new.safernet.org.br/content/dicas-para-fam%C3%ADlia-e-para-escola-de-como-lidar-com-o-ciberbullying> Acesso em: 28 jul 2021.

8. Não tenha medo ou vergonha de conversar sobre o assunto. Procure ajuda na escola.





ORIENTAÇÕES, APOIO E AJUDA

ACOLHIMENTO E ORIENTAÇÃO

Coordenação de Desenvolvimento Estudantil

Campus Nova Suíça

E-mail: **cde-ns@cefetmg.br**

DIRETORIA DE CAMPUS – NOVA SUÍÇA

E-mail: **dc-ns@cefetmg.br**

OUIDORIA DO CEFET

Recebe as denúncias, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso. Identifica também melhorias, propõe mudanças, assim como aponta situações irregulares no órgão ou entidade da administração pública.

Canal de Manifestação: Sistema e-Ouv. Este sistema é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) a órgãos e entidades do Poder Executivo federal. Está disponível na Internet e funciona 24 horas.

Acesse: **<http://www.ouvidorias.gov.br/>**

SAFERNET

A SaferNet Brasil oferece um serviço de recebimento de denúncias anônimas de crimes e violações contra os Direitos

Humanos na Internet. Contam com suporte governamental, parcerias com a iniciativa privada, autoridades policiais e judiciais, além, é claro, de você usuário da Internet.

Caso encontre imagens, vídeos, textos, músicas ou qualquer tipo de material que seja atentatório aos Direitos Humanos, faça a sua denúncia: pornografia infantil, racismo, apologia e incitação a crimes contra a vida, xenofobia, neonazismo, maus tratos contra animais, intolerâncias religiosa, homofobia, tráfico de pessoas.

Acesse: **<http://www.safernet.org.br/>**

Crédito das ilustrações:

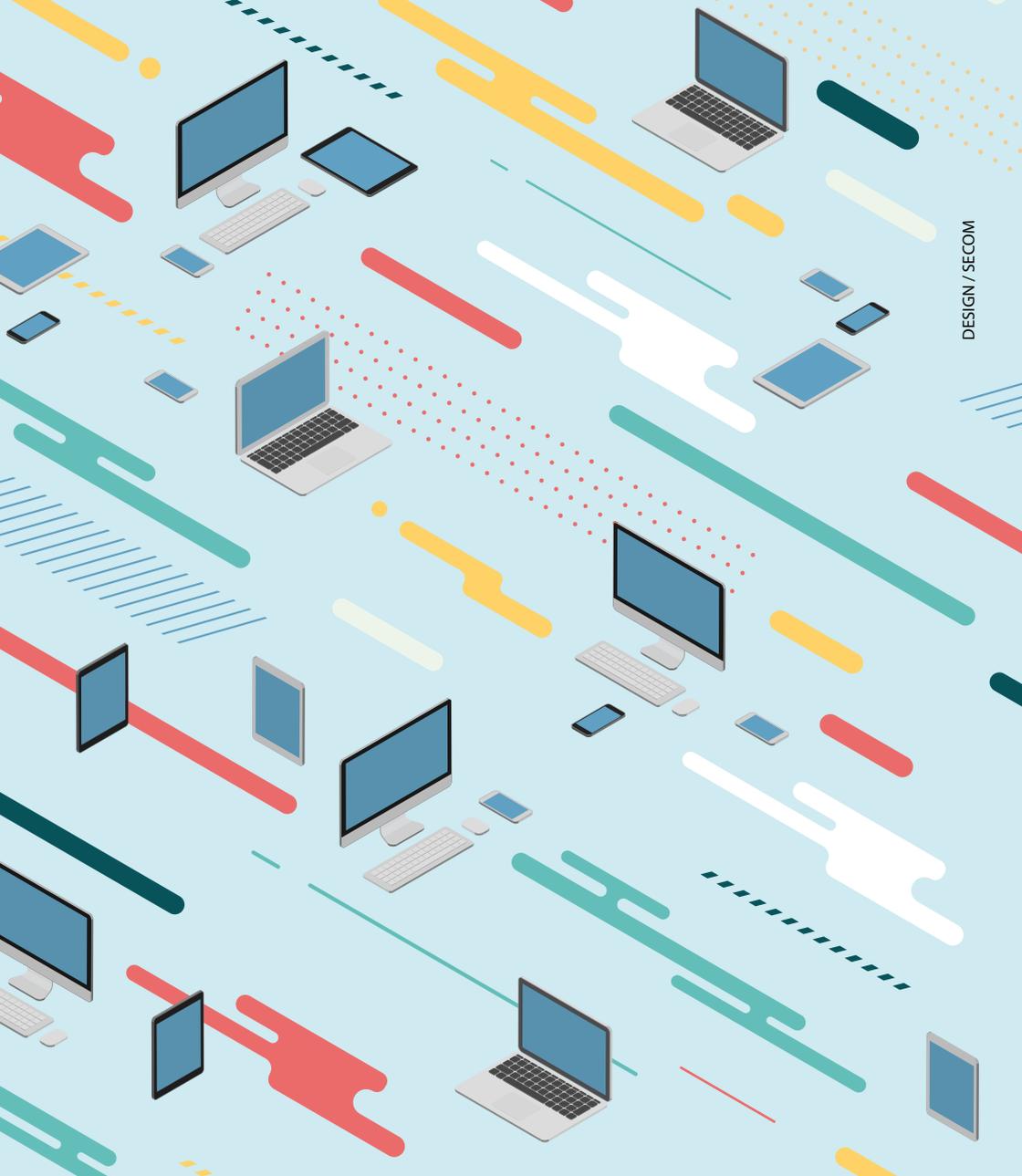
Adobe Stock (p. 7)

Freepik.com (p. 3, 12, 18, 23)

Macrovector/ Freepik.com (p. 21)

Pikisuperstar/ Freepik.com (p. 8)

Vecteezy.com (p. 10, 14, 16)



DESIGN / SECOM

CDE | Coordenação de
Desenvolvimento Estudantil

