



NORMAS DE USO DAS MÍDIAS SOCIAIS

A Mídia Social está mudando o modo de trabalho das instituições, proporcionando mais interação com seus stakeholders. Isso porque, "o que entendemos hoje por mídias sociais nada mais é do que a forma moderna de se praticar uma das principais necessidades do ser humano: a socialização", conforme José Antonio Ramalho¹. Também, graças a ela, as instituições ganharam mais visibilidade; porém, ao mesmo tempo, o risco de dano a suas imagens é maior. No entanto, Carolina Franzon Terra² defende que ter uma comunidade oficial ajuda a disseminar mensagens da organização nas redes sociais, a se posicionar bem nos mecanismos de busca, a promover o diálogo e a personificar a marca.

Por todos esses motivos, o Hospital Ernesto Dornelles elaborou estas Normas de Uso das Mídias Sociais, para melhor planejar suas ações e normalizar o uso delas por seus colaboradores, e os colaboradores dos serviços parceiros, quando há a menção à instituição.

Os colaboradores do HED que mantêm contas em mídias sociais devem lembrar que representam a instituição nessas plataformas e, portanto, devem sempre ter o cuidado com a exposição de assuntos relacionados ao Hospital. "O estabelecimento de políticas de condutas e a criação de guias didáticos garantirão não somente a informação, mas a assimilação, aplicação e educação do público interno, de forma a minimizar problemas relacionados à imagem e à reputação institucional, assim como possíveis crises", explica Terra. A autora ressalta, também, que o colaborador é um dos maiores representantes de uma instituição e que não há como ela controlar o que ele expõe, mas há como a instituição engajá-lo em seus ideais e dar a ela diretrizes de como expor o nome da marca.

Definição de Mídias Sociais e Redes Sociais

Para entender o que são mídias sociais, vamos começar com a definição de mídias. Conforme Cipriano, a mídia é "qualquer meio que comunica seu leitor/espectador geralmente de forma monodirecional. Jornais, revistas, televisão, rádio são exemplos de mídias". O que difere as mídias tradicionais, citadas anteriormente, das mídias sociais é a possibilidade de interação, de envolvimento do leitor com o meio e com o conteúdo.

As redes sociais são um tipo mídia social. Elas são redes de relacionamento que integram pessoas (marcas, organizações, empresas, instituições). Assim afirma Ramalho, "as redes sociais são a essência das mídias sociais. Através delas, pessoas interagem com outras pessoas. Seu principal objetivo é permitir a socialização entre amigos, colegas e outras pessoas". O autor ainda comenta que "nas redes sociais, tudo gira em torno de pessoas e não de produtos ou marcas. A conversa tem que ser pessoal, mesmo que seja em nome de empresa". Assim, confirmando o que já foi dito por Terra sobre *personificar* a marca.

Características da Mídia Social

Interatividade;

Compartilhamento;

Atualidade; e

Descentralização da informação.

O que é um bom comportamento na Mídia Social para a instituição e seus colaboradores:

- Acessar qualquer modalidade de mídia social somente em horário de intervalo;
- Ser consciente, não comentar informações confidenciais da instituição ou assuntos internos tratados em reuniões ou conversas com colegas;

¹RAMALHO, José Antônio. Mídias Sociais na prática. São Paulo: Elsevier, 2010.

²TERRA, Carolina Franzon. Mídias Sociais...e agora? São Paulo: Difusão Editora, 2011.



- Ter responsabilidade sobre as mensagens postadas, não publicando informações enganosas, incorretas ou que denigrem a imagem da instituição ou de seus colaboradores.
- Ter atenção para não violar direitos autorais, cuidando para não postar imagens de pacientes, familiares ou outros sem a devida autorização;
- Usar a participação nas Mídias Sociais como uma oportunidade para aprender mais e usar os conhecimentos adquiridos para oferecer um serviço de melhor qualidade.

Condutas que devem ser evitadas:

- Improdutividade - usar o horário de trabalho para acessar as mídias sociais;
- Revelações - divulgar informações sigilosas ou questões internas da empresa ou da vida pessoal de terceiros.
- Difamações - divulgar assuntos que venham a prejudicar a imagem da empresa ou de terceiros. Esse tipo de episódio pode provocar processo judicial e danos irreversíveis.
- Discriminações - evitar compartilhar temas que venham a denigrir pessoas ou grupos de pessoas que representam um determinado estilo de vida ou crença.

Siga as normas! Comentários indevidos (que ofendam a imagem do HED ou que mostrem ausência de ética profissional) feitos em redes sociais podem ser considerados faltas graves passíveis de demissão por justa causa.

Importante! O HED, enquanto administrador de suas mídias sociais, reserva-se o direito de eliminar de sua páginas, sem direito a réplica, qualquer comentário, postagem ou marcação que considere ilegal, desrespeitosa, ameaçadora, infundada, calúniosa, imprópria, ética ou socialmente discriminatória ou profissionalmente reprovável ou que, de alguma forma, possa ocasionar danos e prejuízos materiais ou morais ao Hospital, aos seus colaboradores, médicos ou serviços parceiros.

Quais informações podem ser publicadas nas mídias sociais:

O conteúdo de uma mensagem ou imagem deve sempre ser precedido de bom senso. Seguindo as recomendações acima, sobre as condutas que devem ser evitadas e o que é um bom comportamento na Mídia Social, certamente não haverá problemas com as publicações.

As Redes Sociais do HED

Os perfis oficiais do HED nas Redes Sociais são administrados pela Assessoria de Comunicação e Marketing da Instituição. Qualquer perfil não oficial que seja identificado com o nome ou a marca do HED será denunciado ao administrador da Rede.

Facebook

O Facebook é uma rede de relacionamentos que integra pessoas (marcas, organizações, empresas, instituições).

O HED começou, em 2011, trabalhando com uma conta nessa rede, porém, além de ter atingido o número máximo de "amigos", em 2013, a instituição migrou para uma "Página", local correto para uma empresa. As pessoas que "curtem" a página de uma marca são chamadas de fãs; por isso, a página da marca é chamada, também, *Fan Page*.

A página do HED no Facebook é utilizada para divulgar eventos abertos ao público, campanhas institucionais, ações da instituição, premiações recebidas, informações institucionais de interesse público e também, em alguns casos, mensagens importantes para nossos colaboradores.

O endereço é:

<https://www.facebook.com/pages/Hospital-Ernesto-Dornelles/206166946073346?fref=ts>

uma empresa  Afpergs

CNPJ: 92.741.016/0002-54

Av. Ipiranga, 1801 - Porto Alegre/RS - CEP: 90160093 - Fone: (51) 3217.2002 - www.hed.com.br



Twitter

O Twitter se caracteriza como microblog, pois os usuários postam mensagens curtas, de no máximo 140 caracteres. Nessa rede, as pessoas vinculadas ao HED são de seus seguidores. E, o HED pode seguir outras pessoas/marcas também.

Desde 2009, a instituição possui perfil no Twitter. Nele é postada, diariamente, a situação da Emergência (se aberta e seguindo o protocolo de atendimento ou com acesso restrito a casos de urgência). E, também, cartões de datas comemorativas, *cards* de campanhas e ações web.

O endereço do HED no Twitter é: <https://twitter.com/hedsaude>

You Tube

O You Tube é um site de compartilhamento de vídeo no qual pode ser criado canais próprios, uma página destinada a concentrar os vídeos de seu dono. A utilização dessa rede pode facilitar a transmissão de vídeos de treinamentos, armazenar os vídeos de entrevistas dos profissionais da instituição e matérias veiculadas em canais de TV e ser um meio para divulgar programas e vídeos próprios da instituição

O HED possui um canal do You Tube desde 2012.

O endereço é: <https://www.youtube.com/RedeHED>

SoundCloud

O SoundCloud é uma rede de compartilhamento de áudios.

Criada em 2014, a conta do HED compartilha as entrevistas dos profissionais da instituição cedidas para emissoras de rádio.

O endereço é: <https://soundcloud.com/rede-hed>

Login:

Senha Usuário:

Porto Alegre, ____ de _____ de _____

ESTAGIÁRIO CURRICULAR: _____

LOCAL DE ESTÁGIO: _____

Recebi a presente norma e comprometo-me a cumpri-la