

# Prêmio Jatobá

Protegendo a integridade da conversa pública sobre Covid-19: Como o Twitter tomou medidas para garantir o acesso a informações de qualidade na pandemia e os esforços de comunicação dessas ações

Categoria: PROPÓSITO EMPRESARIAL  
@TwitterBrasil





# Protegendo a integridade da conversa pública sobre Covid-19:

**Como o Twitter tomou medidas para garantir o acesso a informações de qualidade na pandemia e os esforços de comunicação dessas ações**



# Introdução



O Twitter é o lugar em que as pessoas participam de conversas sobre assuntos importantes para elas e o seu propósito nunca ficou tão evidente como no momento da pandemia. Isoladas em casa, nos quatro cantos do mundo, as pessoas estiveram ávidas por informações confiáveis relacionadas à doença, ao mesmo tempo em que tentavam se conectar com as demais e encontrar algum tipo de conforto, distração ou entretenimento.

A relevância que a plataforma teve em um momento tão delicado para a população mundial trouxe muitos desafios. O principal foi garantir o acesso a informações confiáveis e ao conteúdo necessário para as pessoas protegerem a si e a suas famílias - mas sem perder de vista, é claro, os momentos possíveis de desconpressão, solidariedade e um pouco de diversão.



# Para enfrentar esses desafios, o **Twitter** implementou uma série de iniciativas:



A principal foi garantir que as **pessoas acessem informações de credibilidade**. Para isso, o Twitter:

Estabeleceu parcerias com agências e instituições de saúde em todo o mundo.

Disponibilizou aviso no topo dos resultados de buscas no Twitter sobre a pandemia, junto a uma notificação que direciona as pessoas para uma página com informações de confiança.

Criou uma “página especial” dedicada a Covid-19, com Tweets selecionados pela equipe de Curadoria, que os organiza para que as conversas mais relevantes e de referência sobre o assunto estejam em destaque.

Expandiu suas regras para abranger conteúdos sobre Covid-19 que vão diretamente contra as informações de saúde pública. Essas regras foram constantemente atualizadas e revisadas à medida que a pandemia foi evoluindo.

Instituiu um rigoroso sistema global de triagem de conteúdo e reforço da abordagem de tolerância zero à manipulação da plataforma, com o aumento do uso de tecnologia (machine learning e automação).

## Para enfrentar esses desafios, o **Twitter** implementou uma série de iniciativas:



Além disso, para aumentar a **conscientização das campanhas de combate à fome no Brasil**, o Twitter adicionou dois prompts - avisos especiais incluídos em Tweets - e um emoji especial à plataforma, ativado com a #BrasilContraAFome. A plataforma também apoiou campanhas para aumentar a conscientização pela necessidade de cuidados básicos para diminuir a transmissão do vírus, com o lançamento de emojis especiais para as hashtags #LaveAsMaos, #FicaEmCasa e #UseMascara.



Para enfrentar esses desafios, o **Twitter** implementou uma série de iniciativas:



Ao mesmo tempo, o Twitter agiu para levar momentos de diversão e desconpressão para as pessoas, apoiando artistas e esportistas em ações na plataforma, como a realização de lives, Watch Parties e Espaços.

# A Comunicação



O principal foco foi realizar um trabalho consistente para comunicar as iniciativas da plataforma, garantindo que as ações fossem bem compreendidas pela imprensa, e seus pedidos atendidos, reforçando o relacionamento com este público central para o Twitter. Para se ter uma ideia, de janeiro de 2020 até agosto de 2021, foram 295 divulgações proativas, 650 solicitações de pauta, 71 entrevistas com porta-vozes e 116 participações em eventos. Isso exigiu um trabalho substancial e com revisão e análise constante de aprendizados para verificar a necessidade de mudança na forma como a comunicação com a imprensa estava sendo feita. Vale destacar ainda que à medida que a pandemia avançava, novas iniciativas eram realizadas pelo Twitter e um novo ciclo de comunicação tinha início.

Ao mesmo tempo em que houve um trabalho focado em comunicar as ações do Twitter para dar acesso a informações de credibilidade, a equipe de Comunicação atuou em uma agenda ativa para retratar para a imprensa como o comportamento das pessoas mudou na pandemia. Este período representou um aumento significativo de fluxo na plataforma porque, além das pessoas buscarem informações, elas buscaram no Twitter algum tipo de conforto, distração ou entretenimento.

Neste contexto, o @TwitterBrasil, gerenciado pela Comunicação, teve um papel fundamental, centralizando as principais novidades da plataforma - regras, produtos. O perfil também divulgou conteúdos que dialogassem com esse novo momento - fomentando a interação de artistas e esportistas pela plataforma, por meio de lives e Espaços. Foram mais de 50 ações apoiadas pelo Twitter no Brasil.

A equipe também se adequou aos novos momentos, incentivando a participação de seus porta-vozes em lives e eventos virtuais, inclusive falando e conscientizando sobre o tema. Fiamma Zarife, diretora-geral do Twitter Brasil, ao lado de outros executivos, contribuiu para levar a mensagem, com mais de 30 participações em lives, entrevistas e artigos sobre a pandemia.



## Twitter ativa recurso para informações sobre coronavírus

LUDMILA HONORATO - O ESTADO DE S. PAULO

29/01/2020, 16:55



Ao buscar pelo termo, o usuário pode ter acesso ao site do Ministério da Saúde com orientações sobre o agente infeccioso



## Twitter vai abrir dados para pesquisas sobre Covid-19

Pesquisadores e desenvolvedores de software terão acesso diariamente às informações de tuítes públicos em tempo real, decisão da plataforma é inédita

Reuters

29/04/2020 - 16:05 / Atualizado em 29/04/2020 - 16:27



WASHINGTON – O Twitter vai dar a pesquisadores e desenvolvedores de software acesso a dados em tempo real de dezenas de milhões de tuítes públicos diários sobre Covid-19, que poderão ser utilizados para estudos da disseminação da doença ou combater desinformação.

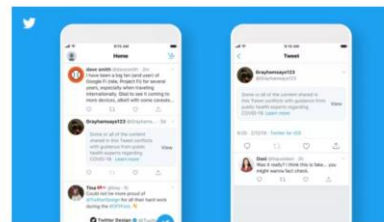


## Twitter vai incluir alertas em tuítes com informações falsas sobre Covid-19

Mensagens pode ser um link direcionando para mais informações sobre a doença, uma tarja cobrindo o conteúdo do tuíte ou até mesmo remoção completa.

Por G1

11/05/2020 21:08 - Atualizado há um ano



Dependendo das informações, Twitter irá esconder publicação que contenha informações falsas sobre coronavírus. — Foto: Divulgação





## Twitter ativa recurso para informações sobre coronavírus

ESTÁDIO publicidade  
29/01/2020 19h52

PUBLICIDADE

O novo coronavírus já matou 132 pessoas e contaminou mais de 5,9 mil na China. No Brasil, casos suspeitos estão sendo monitorados pelo Ministério da Saúde. Com o alerta e aumento de buscas por informação, o Twitter se uniu ao órgão público para facilitar a vida dos usuários na plataforma.

A rede social habilitou um recurso no qual o primeiro resultado que aparece ao se buscar pelo termo "coronavírus" é uma notificação sobre informações corretas.



## Twitter lança alertas contra informações erradas sobre Covid-19



REUTERS  
11/05/2020 10h39



Por Elizabeth Culliford



(Reuters) - O Twitter incluirá alertas em alguns tuítes com informações controversas ou enganosas sobre o Covid-19, disse a empresa nesta segunda-feira, como parte de uma nova abordagem à desinformação que eventualmente se estenderá a outros tópicos.

PUBLICIDADE



## Economia é a 3ª maior preocupação das pessoas em relação à pandemia, diz Twitter



SAÚDE

## Redes sociais lançam campanha de alerta sobre medidas de prevenção ao coronavírus

Facebook, Instagram, TikTok, Twitter, Twitch e YouTube criam o movimento #EuMeCuido e destacam cuidados para evitar a disseminação da Covid-19

O Globo  
18/05/2021 - 21:34 / Atualizado em 18/05/2021 - 21:38



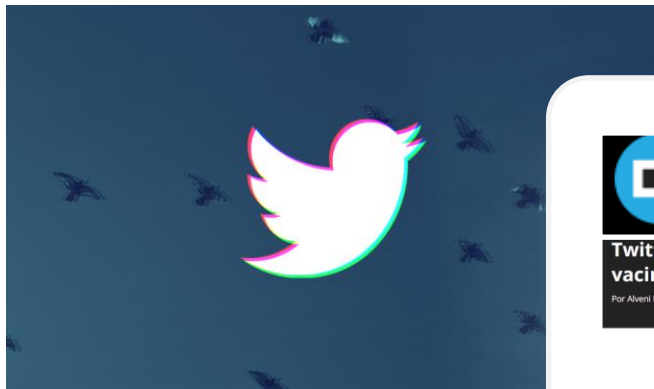
**exame.**

Na pandemia, o que os brasileiros têm  
falado sobre economia no Twitter



## BRAINSTORM<sup>9</sup>

Twitter destaca campanhas de combate  
à fome



**Twitter anuncia reforço no combate à desinformação sobre  
vacinas da COVID-19**

Por Alveri Lisboa | Editado por Douglas Ciríaco | 28 de Abril de 2021 às 13h35

Alveri Lisboa/Crédito



Tudo sobre Twitter

VER MAIS

O [Twitter](#) anunciou nesta quarta-feira (28) uma atualização no sistema para aprimorar os mecanismos de combate à desinformação sobre a vacina da COVID-19. A ação tem como base a chegada da Semana Mundial da Imunização, que terá como foco esse ano o combate à pior pandemia dos últimos 100 anos.





### Covid-19: Como ajudar

Toda contribuição conta. Encontre organizações confiáveis e confira as informações mais atualizadas sobre a pandemia de Covid-19.

Saiba como ajudar

Incentive outras pessoas com um Tweet



### Vacinas da COVID-19: conheça os fatos

Sua saúde é importante para nós. Veja as informações mais atualizadas sobre vacinas contra o coronavírus (COVID-19).

Saiba mais

Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS/OMS)

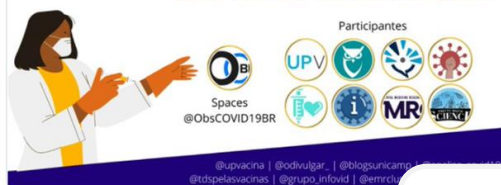


Observatório COVID 19 BR  
@obsCOVID19BR

Ei!! Lembra que há duas semanas fizemos um spaces lá no cantinho da @mellziland ? Pois nessa quarta será aqui no nosso! #RedesContraCovid com @TwitterBrasil ajudando a tirar dúvidas sobre vacinas e variantes! Apareça! 28/4 -Quarta - 21h30

### Redes contra COVID-19: vacinas, variantes, e o que precisamos saber para ontem!

Quarta-Feira (28/04), 21h30, Twitter Spaces



5:20 PM · 27 de abr de 2021

35 Veja as últimas informações sobre a COVID-19 no Twitter

Tweete sua resposta



Twitter Brasil em  
@TwitterBrasil

Ficou mais fácil encontrar informações sobre como ajudar na campanha contra a fome.

Ao fazer buscas sobre o assunto, como "Covid fome", o 1º resultado será uma notificação para uma página especial com Tweets de ONGs que trabalham no combate à fome no Brasil.

#BrasilContraAFome

### Como ajudar

Cada ajuda importa. Encontre organizações confiáveis e garanta que você tem as informações mais atualizadas sobre a pandemia de COVID-19.

Saiba mais sobre como ajudar

Veja o que está acontecendo

6:31 PM · 11 de mai de 2021

67 Veja as últimas informações sobre a COVID-19 no Twitter

Tweete sua resposta



Twitter Brasil em  
@TwitterBrasil



@OPASOMSBrasil! Estamos na #SemanaDeVacinaçãoNasAméricas e tem muita pergunta rolando sobre as vacinas para Covid-19. Vocês ajudam o pessoal do Twitter com essas dúvidas?

3:15 PM · 29 de abr de 2021



54



Veja as últimas informações sobre a COVID-19 no Twitter



F5

**Alalaô 2** O Twitter prepara uma série de ativações especiais para a live de Carnaval de Ivete Sangalo e Cláudia Leitte, diretamente de Salvador, em mais de três horas de folia, neste sábado (13), a partir das 17h30, com exibição pelo canal Multishow. O evento foi batizado como "O Trio", referência ao trio elétrico.



Twitter Brasil em  
@TwitterBrasil

Live especial de Carnaval! [#ClaudiaLeitte](#) e [#IveteSangalo](#) agitam a partir das 17h30, no canal [@multishow](#).

Acompanhem todos os detalhes aqui no Twitter e fiquem ligados no [@IveteSangalo](#) e [@ClaudiaLeitte](#) que vai ter muita coisa legal.

[#CarnaLiveISCLVC](#) [#CarnaLive](#) [#FoliaEmCasa](#)

**Multishow** @multishow - 13 de fev  
Eu ouvi CARNAVAL EM CASA? 🥳 Daqui a pouco, às 17h30, @IveteSangalo e @ClaudiaLeitte vão fazer uma live que vai entrar pra história! ✨  
[#IveteClaudiaEVocêNoMultishow](#) vai rolar AO VIVO na TV e no meu canal Música Multishow, no YouTube! 🎵 ASSISTA: [bit.ly/IveteClaudiaEV...](#)



Twitter Web App

**veja**

Emicida e Fióti organizam rodas de conversas on-line

**exame.**

Pós-pandemia: como será o mundo que vamos encontrar no futuro próximo?



# Conclusão

Em um momento de pandemia, com as pessoas enfrentando grande insegurança e buscando informações sobre saúde e, também, conforto, o Twitter precisou agir rápido e de forma certa.

Com as ações, o time de Comunicação **reforçou o compromisso da plataforma de proteger a conversa pública**, bem como de auxiliar as pessoas a encontrarem informações de qualidade. A equipe também atuou para levar conteúdos para fomentar momentos de diversão e desconpressão para as pessoas.

A **atuação com a imprensa** também foi estratégica, trazendo os jornalistas para mais perto do Twitter, **levando mais informação e contribuindo, assim, para a construção de pautas de interesse público**.

