



Bolsas Na terça-feira 	Pontuação B3 Ibovespa nos últimos dias 110.979 / 110.458	Salário mínimo R\$ 1.100	Dólar Na terça-feira R\$ 5,485 (▲ 0,71%)	Euro Comercial, venda na terça-feira R\$ 6,361	Capital de giro Na terça-feira 6,76%	CDB Prefixado 30 dias (ao ano) 6,37%	Inflação IPCA do IBGE (em %) Abril/2021 0,31 Maio/2021 0,83 Junho/2021 0,53 Julho/2021 0,96 Agosto/2021 0,87
---	---	---	---	--	--	--	---

REDES SOCIAIS / Apagão de Facebook, Instagram e WhatsApp alerta empresários que utilizam plataformas digitais na operação dos negócios para a necessidade de diversificar ferramentas tecnológicas. Queda das redes, na segunda-feira, causou prejuízos generalizados

Pane em aplicativos expõe dependência

» JOÃO VITOR TAVAREZ*
» BERNARDO LIMA*

Além de gerar prejuízos, o apagão que deixou fora do ar Facebook, Instagram e WhatsApp, na segunda-feira, alertou profissionais que usam as redes sociais na operação de seus negócios para a necessidade de reduzir a dependência de um número limitado de aplicativos e soluções tecnológicas. Ninguém pode garantir, afirmam especialistas, que um problema semelhante não voltará a ocorrer no futuro.

A pane, que durou praticamente oito horas, causou prejuízos para uma vasta gama de negócios. “Trabalhamos, naquele dia, com potencial reduzido e sem poder nos comunicarmos com os clientes pelo Instagram e pelo WhatsApp. Com isso, nossas vendas ficaram 40% abaixo do esperado”, disse ao *Correio André Hallane*, 29 anos, empresário do segmento de hambúrgueres.

Além das vendas, o apagão prejudicou o abastecimento da empresa. “Segunda-feira é um dia de recarregar o estoque, mas os fornecedores não respondiam. Então, ficamos em uma situação muito complicada para preparar a semana. Como faltou mercadoria, não conseguimos falar com gerentes e parceiros de outras lojas, a fim de verificar se havia insumos que não era possível obter.”

A gestora de marketing da ONI Design de Negócios, Júlia Matias, 27, contou que o apagão colocou em pausa todas as demandas da empresa relacionadas a mídias digitais. “A parte de redes sociais estava toda parada. Tivemos que adiantar serviços que não fossem relacionados às redes, que estavam fora do ar”, disse. Segundo

Fotos: Arquivo Pessoal



Para Julia Matias, empresas não podem depender apenas das redes sociais: “É preciso ter estratégias de comunicação também fora do meio digital”

ela, a queda dos aplicativos do Facebook afetou a comunicação com os clientes, já que o WhatsApp é o principal meio utilizado pela empresa para contatar os consumidores. “Afetou a gente de muitas maneiras diferentes. Não dava para programar postagens, fazer anúncios, nem para falar com clientes pelo WhatsApp.”

Para Julia, a lição a se retirar do apagão, é que as empresas não podem depender exclusivamente de redes sociais para venderem seus produtos. “Não podemos ter

um negócio baseado no Instagram e WhatsApp, e sim um negócio que faça uso deles. É preciso ter estratégias de comunicação fora do meio digital também”, destacou.

Pamella Nogueira, 38, é líder da Central de Teleatendimento do CBV — Hospital de Olhos de Brasília, que também utiliza o WhatsApp para atender clientes. “Devido à instabilidade, tivemos que migrar os contatos do aplicativo de conversas para ligação de voz, que teve aumento significativa-

Em contrapartida, é imensurável a quantidade de pessoas que deixaram de entrar em contato, visto que preferem se comunicar pelo WhatsApp”, disse.

Pamella afirmou que a empresa desenha um plano B, caso futuras quedas tecnológicas ocorram. “A ideia é estudar quais são os outros sistemas de mensageria mais compatíveis da realidade do WhatsApp e implementar isso o mais breve possível”, afirmou.

Juliana Guimarães, cofundadora do 55 Lab — Laboratório de

Negócios, especialista em empreendedorismo, orienta como variar o uso de mídias sociais para negócios. “É importante lembrar que as métricas de vaidade (engajamento, curtidas, seguidores) são da rede social, e não propriamente do administrador. Devem-se fazer ações para que as pessoas façam parte de uma base (perfil) individual, colhendo e-mails e telefones para, em algum momento, realizar ativações independentemente dessas mídias sociais”, orientou. A especialista

» Notificação do Procon

O Procon-SP deve notificar o WhatsApp pelos prejuízos causados a terceiros no apagão global ocorrido na segunda-feira. “O consumidor que se sentir prejudicado com a queda do sinal deverá aguardar as informações prestadas pelo WhatsApp ao Procon”, disse o diretor do órgão, Fernando Capex, em vídeo postado no YouTube. “A notificação pode resultar em multa por eventuais danos morais e materiais.” Capex não especificou o valor da multa, mas especialistas falam em R\$ 10,7 milhões, valor insignificante para a empresa global.

ainda indica que não se dependa apenas de uma única rede.

“É claro que, no dia a dia, pode ser difícil escolher mais do que uma rede. Mas você diversifica: ora usa o Facebook, ora usa o Twitter, por exemplo. Assim, corre-se menos risco, não esquecendo de levar a audiência de uma plataforma, que não é sua, de modo que se torne parte integrante na sua base”, ressaltou.

*Estagiários sob a supervisão de Odail Figueiredo



André Hallane enfrentou problemas com clientes e fornecedores

Mudança de configuração causou bloqueio

Na noite de segunda-feira, o Facebook afirmou, em nota, que o apagão global de suas redes foi causado por erro interno do sistema, durante uma mudança de configurações. De acordo com a nota, a falha ocorreu durante uma mudança numa estrutura que coordena o tráfego de entre seus centros de dados. Isso interrompeu a comunicação entre todos os centros e gerou um efeito cascata, levando ao apagão.

“A causa subjacente dessa interrupção também afetou muitas das ferramentas e sistemas internos que usamos em nossas operações diárias, complicando nos-

sas tentativas de diagnosticar e resolver o problema rapidamente”, explicou Santosh Janardhan, vice-presidente de infraestrutura do Facebook, em comunicado divulgado ontem.

O Facebook não especificou exatamente qual a origem da falha. No entanto, quando usuários tentavam acessar as plataformas, aparecia uma mensagem apontando um possível erro no Sistema de Nome de Domínio (DNS). Esse mecanismo é semelhante a uma agenda de contatos da internet, e responsável por registrar os números (endereços de IP) relacionados aos nomes de sites, os

domínios.

Segundo explica João José Costa Gondim, professor no departamento de Ciência da Computação da Universidade de Brasília (UnB), o possível erro do DNS significava que as consultas para traduzir nomes de domínio em endereço IP não estavam tendo sucesso. “Isso porque não havia resposta. Mas esse não era o principal problema. Na verdade, houve uma rejeição de rotas, fazendo com que todos os endereços do Facebook deixassem de estar visíveis para o resto da internet. E nessa faixa de endereçamento da rede social, há os servidores do

DNS, o mecanismo que traduz o nome de um site (*correioabraziliense.com.br*, por exemplo) em um endereço IP associado”, disse.

Gondim ainda explicou que, como não havia rota para chegar aos serviços providos pelo Facebook (a exemplo de aplicativos como WhatsApp e Instagram), o DNS, sendo um serviço básico para traduzir os endereços físicos, também não conseguia ser acessado. “Apesar da influência, a falha no DNS foi um problema secundário na questão do apagão das redes. É como se as redes tivessem sido varridas das rotas da internet”, acrescentou. (JVT e BL)

“Facebook é tóxico”, diz ex-funcionária

A ex-funcionária do Facebook Frances Haugen detalhou em um painel no Senado dos EUA, ontem, documentos internos reunidos por ela que mostram uma série de impactos negativos gerados por produtos da empresa — revelações que os senadores disseram ter criado um impulso para regulamentações mais rígidas

sobre a gigante da tecnologia.

Os parlamentares pediram o fortalecimento das leis de privacidade e concorrência, proteções on-line especiais para crianças, mais transparência nos algoritmos de mídia social e endurecimento da responsabilidade das plataformas.

“O Facebook sabe que os seus

produtos podem ser tóxicos e viciantes para as crianças”, disse o senador Richard Blumenthal (Connecticut), presidente do Subcomitê de Proteção ao Consumidor do Senado que conduziu a audiência.

Ele convocou o fundador do Facebook, Mark Zuckerberg, a comparecer perante o Congresso para

testemunhar, classificando a empresa como “moralmente falida”.

Além dos documentos que mostram que o aplicativo Instagram, pertencente ao Facebook, causa depressão e ansiedade em garotas adolescentes, Frances Haugen divulgou outros arquivos da empresa, incluindo regras de moderação que favorecem as eli-

tes, algoritmos que promovem discórdia e informações de como os cartéis de drogas e traficantes de pessoas usam os serviços da rede social abertamente.

Frances Haugen trabalhou até abril como gerente de produto contratada para ajudar na proteção contra a interferência eleitoral no Facebook.

“Continuamos a fazer melhorias significativas para combater a disseminação de informações incorretas e conteúdo prejudicial”, disse a empresa em comunicado.

O depoimento motivou republicanos e democratas a atualizarem a lei de 1998 conhecida como Coppa e que rege os sites que coletam dados de crianças.