

Mensagem aos nossos usuários



Aos usuários da Zoom em todo o mundo.

Seja você uma corporação global que precisa manter a continuidade dos negócios, um órgão governamental local trabalhando para manter a comunidade funcionando, um professor que está dando aula remotamente ou um amigo buscando um momento de lazer que traga alegria neste momento de distanciamento social, estamos todos enfrentando os desafios inéditos trazidos por esta crise global da saúde. Nós, da Zoom, sentimo-nos incrivelmente privilegiados por poder ajudar você a permanecer conectado durante esse período de isolamento.

Mas também sabemos da nossa grande responsabilidade. O uso da Zoom aumentou imensamente do dia para a noite, superando muito nossas expectativas quando anunciamos nosso desejo de ajudar no final de fevereiro. Isso inclui mais de 90.000 escolas nos 20 países que aceitaram nossa oferta de auxiliar as crianças a continuarem seus estudos remotamente. Para contextualizar esse crescimento, no final de dezembro de 2019, no máximo 10 milhões de usuários de contas gratuitas e assinantes participavam de reuniões na Zoom todos os dias. Em março deste ano, ultrapassamos 200 milhões de participantes diários. Trabalhamos continuamente para garantir que todos os nossos usuários – novos e antigos, grandes e pequenos – possam permanecer acessíveis e operacionais.

Nas últimas semanas, nosso foco tem sido oferecer suporte a esse fluxo de usuários, e isso tem sido um grande desafio. Temos nos esforçado para fornecer a você um serviço ininterrupto e a mesma experiência amigável que fez da Zoom a plataforma de videoconferência preferida de empresas do mundo todo, além de garantir a segurança e a privacidade da plataforma. No entanto, sabemos que não temos atingido as expectativas de privacidade e segurança da comunidade, nem as nossas. Lamentamos por esse inconveniente e gostaríamos de compartilhar as ações que estão sendo tomadas a esse respeito.

Primeiro, um breve contexto: nossa plataforma foi projetada principalmente para clientes corporativos, ou seja, instituições de grande porte com suporte completo de TI. Isso abrange desde as maiores empresas de serviços financeiros do mundo até os principais provedores de telecomunicações, órgãos governamentais, universidades, organizações de saúde e práticas de telemedicina. Milhares de empresas em todo o mundo fizeram análises exaustivas de segurança das nossas camadas de interface de usuário, rede e data center e escolheram a Zoom para implantação completa.

No entanto, não projetamos o produto imaginando que, em questão de semanas, todas as pessoas no mundo de repente trabalhariam, estudariam e socializariam a partir de suas casas. Agora, temos um conjunto muito mais amplo de usuários utilizando nosso produto de diversas maneiras novas, o que cria desafios que não previmos ao criar a plataforma.

Esses novos casos de uso voltados principalmente aos consumidores ajudaram a expor problemas imprevistos com nossa plataforma. Jornalistas dedicados e pesquisadores de segurança também auxiliaram na identificação de problemas pré-existentes. Agradecemos a análise minuciosa e as perguntas que estamos recebendo sobre como o serviço funciona, sobre nossa infraestrutura e capacidade, e sobre nossas políticas de privacidade e segurança. Essas perguntas ajudarão a Zoom a crescer como empresa e a aprimorar nossos serviços para todos os usuários.

Levamos esse feedback muito a sério. Estamos analisando cada questão e as respondendo o mais rápido possível. Assumimos o compromisso de aprender com elas e de melhorar nossos serviços.

Mas, antes de explicar como pretendemos melhorar, queremos compartilhar o que fizemos até agora.

O que fizemos

Com o grande número de novos usuários, parte do desafio é garantir o treinamento, as ferramentas e o suporte adequados para ajudá-los a entender os recursos da conta e a melhor forma de usar a plataforma.

- Temos oferecido aos usuários sessões de treinamento, tutoriais e webinars interativos em uma base diária e sem custos. Disponibilizamos proativamente muitos desses recursos para ajudar os usuários a se familiarizarem com a Zoom.
 - [Treinamentos e webinars tutoriais](#)
 - [Demonstrações ao vivo diárias](#)
 - [Próximos webinars](#)
 - [Treinamentos em vídeo](#)
 - [Inscrições em webinars para vários treinamentos da plataforma](#)
- Estamos tomando várias medidas para minimizar o tempo de espera dos clientes quando entram em contato para tirar dúvidas.
- Estamos ouvindo nossa comunidade de usuários para tentar aprimorar nossa abordagem.

Também temos trabalhado continuamente para resolver, de maneira proativa e rápida, problemas e questões específicas que foram levantadas.

- Em 20 de março, publicamos uma [postagem no blog](#) para ajudar os usuários a lidar com incidentes de assédio (o chamado “Zoombombing”) na nossa plataforma. Nesse artigo, falamos sobre o uso dos recursos de proteção que podem evitar esses problemas, como salas de espera, senhas, controles de silenciamento e restrição do compartilhamento de tela. *(Também alteramos o nome e o conteúdo dessa postagem no blog, que anteriormente chamava os participantes não convidados de “penetras”. Devido aos tipos de ataques de discurso de ódio e teor mais sério que surgiram desde então, essa terminologia claramente não era mais suficiente. Condenamos veementemente esses tipos de ataques e lamentamos profundamente pelas pessoas que tiveram as reuniões interrompidas dessa maneira.)*
- Em 27 de março, tomamos medidas para [remover o SDK do Facebook do nosso cliente iOS](#) e o reconfiguramos para impedir a coleta de informações desnecessárias sobre os dispositivos dos nossos usuários.
- Em 29 de março, [atualizamos nossa política de privacidade](#) de forma a aumentar a transparência dela com relação a quais dados coletamos e como eles são usados. Esclarecemos que não vendemos dados dos nossos usuários. Nunca vendemos informações dos usuários antes e não pretendemos fazer isso no futuro.
- Para os usuários de contas educacionais, nós:
 - Lançamos um guia voltados aos administradores sobre [como criar uma sala de aula virtual](#).
 - Preparamos um guia sobre [como proteger melhor suas salas de aula virtuais](#).
 - Criamos uma [política de privacidade](#) dedicada para escolas de educação infantil ao ensino médio.
 - Alteramos as configurações dos usuários de contas educacionais inscritos no nosso programa para escolas da educação infantil ao ensino médio de forma que as salas de espera virtuais estejam ativadas por padrão.
 - Alteramos as configurações dos usuários de contas educacionais inscritos no nosso programa para escolas de educação infantil ao ensino médio de forma que os professores sejam os únicos que possam compartilhar conteúdo por padrão.
- Em 1º de abril, nós:
 - Publicamos uma postagem no blog para esclarecer os fatos relacionados à [criptografia da nossa plataforma](#), reconhecendo e nos desculpando pela confusão.
 - Removemos o recurso de monitoramento do participante.
 - Disponibilizamos correções para os problemas relacionados ao Mac descobertos por Patrick Wardle.
 - Disponibilizamos uma correção para o problema do link UNC.
 - Removemos o aplicativo LinkedIn Sales Navigator depois de identificar a divulgação desnecessária de dados pelo recurso.

O que iremos fazer

Nos próximos 90 dias, vamos dedicar os recursos necessários para melhor identificar, abordar e corrigir problemas de forma proativa. Também estamos comprometidos com a transparência durante todo esse processo. Faremos o que for necessário para manter sua confiança. Isso inclui:

- Autorizar o congelamento da criação de novos recursos, em vigor imediatamente, e direcionar o foco de todas as equipes de engenharia para os nossos maiores problemas de confiança, segurança e privacidade.
- Realizar uma análise abrangente com especialistas terceirizados e usuários para entender e garantir a segurança de todos os nossos novos casos de usos de consumidores.
- Preparar um relatório de transparência que detalha informações relacionadas a solicitações de dados, registros ou conteúdo.
- Aprimorar nosso atual programa de recompensas por identificação de erros.
- Criar um conselho de diretores de segurança da informação (CISO) em parceria com os principais CISOs de todo o setor para facilitar um diálogo contínuo sobre as melhores práticas de segurança e privacidade.
- Fazer uma série de testes simultâneos de intrusão de caixa branca para identificar e solucionar problemas.
- A partir da próxima semana, organizaremos um [webinar semanal](#) às quartas-feiras, às 14h (horário de Brasília), para fornecer atualizações de privacidade e segurança à nossa comunidade.

A transparência sempre foi uma parte essencial da nossa cultura. Temos o compromisso em sermos abertos e honestos com você sobre os elementos da nossa plataforma que requerem melhorias e as áreas em que os usuários podem tomar suas próprias medidas para usar nosso serviço de forma mais adequada e segura.

Agradecemos pelas suas perguntas e incentivamos que nos enviem feedback, pois nossa principal preocupação, agora e sempre, é deixar os usuários satisfeitos e garantir que a segurança e a privacidade da nossa plataforma sejam dignas da confiança que todos depositam em nós.

Juntos, vamos construir algo que realmente torne o mundo melhor!

Atenciosamente,

Eric S. Yuan

Fundador e CEO da Zoom