



POLÍTICA DA BOA PRÁTICA REFERENTE AO USO DO WHATSAPP NO AMBIENTE DE TRABALHO

Santa Marcelina Saúde

ANO 2025, Nº 1

**POLÍTICA DA BOA PRÁTICA REFERENTE AO USO DO WHATSAPP
NO AMBIENTE DE TRABALHO**

2025

“Reprodução não autorizada, sem a devida permissão do setor responsável”

Missão | Oferecer assistência, ensino e pesquisa em Saúde com excelência, à luz dos valores éticos, humanitários e cristãos.

Visão | Uma instituição que se torne modelo de gestão em saúde por meio da integração dos processos de informação, humanização e competência técnico-administrativa.

Valores | Espiritualidade/Respeito/Hospitalidade/Alta Performance/ Aprendizado Organizacional/ Responsabilidade Social

Data da Criação: 28/01/2025

Data da Revisão: -

Data da Próxima Revisão: 28/01/2026

Revisão: -

RESPONSÁVEL:

Naira Regina dos Reis Fazenda – Diretora Estratégica de Gestão de Pessoas

APROVADO POR:

Irmã Rosane Ghedin – Diretora Presidente

ELABORADO E VALIDADO POR:

Gestão Estratégica de Pessoas e Comitê LGPD Santa Marcelina Saúde

Casos omissos ou não previstos neste guia, serão avaliados pelo Comitê de Proteção e Privacidade de Dados.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	6
2	OBJETIVO	8
3	ABRANGÊNCIA	8
4	CRITÉRIOS DE INCLUSÃO AOS TERMOS DA POLÍTICA	8
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11
6	REFERÊNCIAS	12

1 INTRODUÇÃO

Com o advento das novas tecnologias e da comunicação surgiu a criação da ferramenta WhatsApp em 2009 (Ahad & Lim, 2014; Mols & Pridmore, 2021), contribuindo com o processo de comunicação de forma eficaz através do envio de mensagens em tempo real, facilitando, assim, o compartilhamento de informações e conteúdos (Church & de Oliveira, 2013; Mols & Pridmore, 2021). Além das mensagens em formato de texto, o WhatsApp possibilita o envio e a recepção de imagens, vídeo, áudio e mensagens fundamentadas em conversas um-para-um, um-para-muitos ou em grupo (Mols & Pridmore, 2021). (OLIVEIRA, 2023)

A ferramenta WhatsApp tem sido utilizada para a comunicação com propósitos diversos (Ahad & Lim, 2014; Church & de Oliveira, 2013; de Almeida Souza, de Araújo & de Paula, 2015, Sepúlveda & Vieira, 2020; Thomaz, Salge, Karahanna & Hulland, 2020), inclusive para comunicação relacionada ao trabalho (Lakmali, Abeysekera & Silva, 2021; Malhotra & Bansal, 2017), por exemplo, para solicitação de demandas, orientação de atividades, acompanhamento de funcionários, dentre outros. (OLIVEIRA, 2023)

Segundo Lakmali et al. (2021), o WhatsApp facilitou o processo de comunicação, pois os profissionais conseguem obter maior eficiência com as demandas organizacionais. Observa-se que os profissionais utilizam o WhatsApp tanto para o trabalho como para o uso pessoal. No entanto, é necessário estabelecer limites, pois o uso do aplicativo de forma ininterrupta, atrapalhando constantemente as tarefas do trabalho, contribui para redução da produtividade (Baghdadi et al., 2021; Ryani et al., 2023). (OLIVEIRA, 2023)

Vantagens do WhatsApp

Comunicação ágil: proporciona uma troca rápida de informações entre colaboradores, equipes e parceiros externos.

Acesso facilitado: permite contato imediato com as partes interessadas, contribuindo para a resolução eficiente de questões operacionais.

Suporte à colaboração: viabiliza a organização de grupos de trabalho para compartilhar informações e alinhar demandas em tempo real.

Riscos associados ao uso do WhatsApp

Diminuição da produtividade: o uso inadequado para fins pessoais pode comprometer o desempenho profissional.

Falta de formalidade: informações transmitidas por WhatsApp podem não ser formalizadas ou documentadas especificamente.

Vulnerabilidades de segurança: há riscos relacionados ao compartilhamento de dados sensíveis em uma plataforma não corporativa.

Constrangimento a colaboradores: em grupos de trabalho através de cobranças ou exposições constrangedoras.

Diretrizes recomendadas para o uso do WhatsApp no trabalho

Política interna: estabelece normas claras para orientar o uso do WhatsApp no ambiente corporativo, diferenciando fins pessoais e profissionais.

Respeito aos horários: incentivo à comunicação apenas durante o horário de expediente, salvo situações emergenciais.

Confidencialidade: evite tratar temas sensíveis ou estratégicos sem o uso de ferramentas corporativas adequadas, evitar o compartilhamento de dados confidenciais e proteger informações corporativas.

Formalização de decisões: as informações relevantes para o negócio devem ser registradas em canais oficiais, como e-mails ou momento educativo.

Faz-se necessário que os profissionais utilizem ferramentas de comunicação que viabilizem o engajamento de seus funcionários com as diretrizes estratégicas organizacionais e alinhamento organizacional com seus superiores hierárquicos (Ribeiro & Freitag, 2020). (OLIVEIRA, 2023)

Apesar disso, observa-se que não existe o controle e o acompanhamento controlado e seguro das lideranças quanto à utilização do WhatsApp para fins profissionais, principalmente na versão pessoal, os quais têm utilizado essa ferramenta para transmitir informações e/ou imagens.

Diante do exposto e a fim de minimizar riscos institucionais, o Santa Marcelina Saúde propõe a Política da Boa Prática referente ao uso do WhatsApp no Ambiente de Trabalho.

Essa diretriz está em consonância com a Política de *Compliance*, que discorre sobre a privacidade e segurança da informação quanto ao sigilo e informações confidenciais, sobre a gestão da internet, uso de e-mail e exibição nas mídias sociais, entre outras diretrizes.

2 OBJETIVO

Essa política visa nortear gestores e colaboradores no uso assertivo da ferramenta de comunicação WhatsApp, estabelecendo regras de uso. Busca promover um ambiente de trabalho mais eficiente, com comunicações claras e homologadas às boas práticas profissionais. Também reforça o compromisso da empresa com a produtividade, a ética e a proteção de informações confidenciais.

Quando utilizado, as mensagens devem estar de acordo com a Política vigente, os valores institucionais e a Política de *Compliance*.

Problematização/Características:

- Não há controle e o acompanhamento controlado e seguro quanto às informações e imagens enviadas;
- Não há segurança quanto à guarda das informações e imagens enviadas.

3 ABRANGÊNCIA

Gestores, líderes e colaboradores com contrato CLT ou Terceiros da Rede Santa Marcelina Saúde e Santa Marcelina Cultura.

4. CRITÉRIOS DE INCLUSÃO AOS TERMOS DA POLÍTICA

A utilização da ferramenta WhatsApp no ambiente institucional deve obedecer às diretrizes estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 - LGPD), pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e pela Lei da Transparência (LC nº 131/2009), garantindo a segurança, a privacidade e a proteção dos dados dos profissionais, pacientes e da instituição. Assim, seguem as regras de uso:

- **Restrição de mensagens individuais:** É vedado o envio de mensagens individuais a profissionais da saúde, sendo recomendada a formação de grupos institucionais com regras preestabelecidas e monitoradas pelos membros da equipe.
- **Administração e responsabilidade:** Os grupos deverão ser criados e gerenciados por lideranças e/ou cargos estratégicos, que serão responsáveis pelo conteúdo compartilhado.
- **Horário de envio de mensagens:** A troca de mensagens deve ocorrer dentro do expediente de trabalho, respeitando os períodos de descanso intrajornada e interjornada dos profissionais.
- **Autorização para inclusão no grupo:** A inserção de números nos grupos dependerá da autorização expressa dos profissionais, conforme disposto na LGPD.

- **Participação facultativa:** Nenhum profissional poderá ser obrigado a participar dos grupos corporativos.
- **Conduta adequada:** As mensagens devem ser objetivas, respeitosas e livres de julgamento ou opiniões pessoais.
- **Conteúdo permitido:** O compartilhamento de mensagens deve se restringir a informações institucionais, como comunicação de processos de trabalho, atualizações, treinamentos, suporte técnico e feedbacks construtivos.
- **Proteção de dados:** É proibido o compartilhamento de dados pessoais e sensíveis de pacientes, profissionais e terceiros, conforme preconizado pela LGPD.
- **Proibição de captação de imagens e áudios:** É vedada a gravação, fotografia ou filmagem de profissionais, pacientes, usuários, ambientes institucionais e atividades de trabalho sem autorização formal e consentimento institucional.
- **Evitação de fake news e conteúdos impróprios:** É proibido o compartilhamento de informações falsas, memes, figurinhas, mensagens religiosas, políticas ou de cunho preconceituoso.
- **Utilização criteriosa do celular:** O uso de dispositivos móveis para demandas pessoais durante o expediente deve ser limitado e justificado aos gestores.
- **Consequências do descumprimento:** O não cumprimento destas diretrizes pode resultar na aplicação de medidas disciplinares, conforme metodologia estabelecida pela instituição.
- **Consulta e referência:** As regras complementares de proteção de dados estão disponíveis no Guia Rápido LGPD, acessível em www.santamarcelina.org/ e <https://www.santamarcelinacultura.org.br/>, nas seções de proteção, privacidade e segurança de dados.

Sugestão para fixação das regras na descrição do grupo:

- A inclusão no grupo requer a existência de autorização ou consentimento prévio, expresso ou tácito do profissional;
- Em nenhuma hipótese será permitido no âmbito dos grupos, coletar e/ou tratar dados sensíveis que tratem de origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.
- É proibida a exposição e/ou manifestação pessoal por temas e preferências que remetam a temas particulares, políticos ou religiosos;
- Não é permitida a gravação, reprodução, fotografia ou filmagem sem autorização;

- A divulgação de informações obtidas no grupo é restrita e sujeita às normas de sigilo institucional, sempre priorizando as finalidades institucionais e não admitindo ou proporcionando conflitos de interesse.
- A permanência no grupo implica aceite das regras;
- É vedado o envio de mensagens individuais a profissionais;
- A inclusão no grupo requer autorização prévia do profissional;
- As mensagens devem ser enviadas dentro do horário de trabalho;
- A comunicação deve ser respeitosa, objetiva e profissional;
- O contato presencial ou por telefone deve ser priorizado em caso de urgência;

Recomendações Gerais:**1) Criação e Administração dos Grupos**

Utilizar o WhatsApp apenas para grupos com regras predefinidas e monitoradas. A criação e administração devem ser feitas por lideranças estratégicas, garantindo conteúdos relevantes e profissionais.

2) Uso Adequado e Respeitoso

As mensagens devem ser enviadas no horário de trabalho por responsáveis autorizados. O respeito ao descanso dos colaboradores deve ser mantido, priorizando outros meios de comunicação para urgências.

3) Conduta e Segurança

Manter comunicação clara e objetiva, evitando assuntos pessoais, fake news, conteúdos inadequados ou dados sensíveis. O aceite do profissional para participação é obrigatório, e a finalidade do grupo deve ser estritamente profissional.

4) Termo de Consentimento e Autorização

Todos os profissionais que optarem pela utilização do WhatsApp como ferramenta de comunicação no âmbito profissional, devem preencher o Termo de Consentimento e Autorização, disponível no link http://hsmtutoriais/termo_wpp/.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O uso moderado e responsável do WhatsApp pessoal contribui para o equilíbrio entre a vida pessoal e o desempenho profissional, garantindo um ambiente de trabalho mais produtivo e ético. A empresa reserva-se o direito de monitorar o impacto do uso pessoal de dispositivos móveis em sua produtividade e, quando necessário, ajustar suas políticas.

Destaca-se que o aplicativo Teams poderá ser utilizado como ferramenta institucional, quando cadastrado no e-mail corporativo, sendo este de uso obrigatório.

Casos omissos ou não previstos neste guia, serão avaliados pelo Comitê de Proteção e Privacidade de Dados.

6 REFERÊNCIAS

BRASIL. Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. Brasília, 1943. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm.

BRASIL. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Brasília, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm.

FORBES BRASIL. WhatsApp mudou as regras: quais os limites para usar no trabalho? Forbes Brasil, 2022. Disponível em: <https://forbes.com.br/carreira/2022/08/whatsapp-mudou-as-regras-quais-os-limites-para-usar-no-trabalho/>.

JUSBRASIL. A utilização do WhatsApp no ambiente corporativo: é obrigatório participar dos grupos da empresa? JusBrasil, 2024. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/a-utilizacao-do-whatsapp-no-ambiente-corporativo-e-obrigatorio-participar-dos-grupos-da-empresa/2065259017>.

PREFEITURA DE SÃO PAULO. Parecer SMS/AJ Nº 113946764, emitido pela Secretaria Municipal de Saúde e Assessoria Jurídica. São Paulo, 2024. Disponível em: https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&codigo_verificador=113946764&codigo_crc=FDD38899&hash_download=9f1175f313e0d085caf229358aa7f37196fc446ab0f455790926c305c6b6c59b62bf51dad5a6b6b7e0581388903f41cde875ca8075dea7984bafbccfb38bec8&visualizacao=1&id_orgao_acesso_externo=0.

SANTA MARCELINA SAÚDE. Diretiva de Proteção de Dados. São Paulo, 2021. Disponível em: <https://santamarcelina.org/wp-content/uploads/2021/06/LGPD-SANTA-MARCELINA-SAUDE.pdf>.

SANTA MARCELINA SAÚDE. Guia Rápido LGPD. São Paulo, 2025.

SANTA MARCELINA SAÚDE. Manual Institucional de Diretrizes, Boas Práticas e Condutas Éticas. Política de Compliance da Rede de Saúde Santa Marcelina. São Paulo, 2016. Disponível em: <https://santamarcelina.org/wp-content/uploads/2023/09/Primeira-Edicao-Compliance-Dez16-Consolidacao-Rede-de-Saude.pdf>.

SANTA MARCELINA SAÚDE. Manual Institucional de Diretrizes, Boas Práticas e Condutas Éticas. Preceitos Éticos e de Convivência da Rede de Saúde Santa Marcelina. São Paulo, 2024. Disponível em: https://santamarcelina.org/wp-content/uploads/2025/02/PRECEITOS-ETICOS-E-DE-CONVIVENCIA-DA-REDE-DE-SAUDE-SANTA-MARCELINA_versao.2024..pdf.

OLIVEIRA, I. D. de et al. Whatsapp no trabalho e esgotamento profissional: pesquisa com profissionais da indústria têxtil. *Revista Gestão e Secretariado (GeSec)*, São Paulo, v. 14, n. 9, p. 15169-15190, 2023. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/2547/1588>.

RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DA POLÍTICA DA BOA PRÁTICA REFERENTE AO USO DO WHATSAPP NO AMBIENTE DE TRABALHO	
MEMBROS DO COMITÊ LGPD	
Charles Neris dos Santos	Naira Regina dos Reis Fazenda
ENCARREGADO	REPRESENTANTE DO COMITÊ LPGD - SANTA MARCELINA SAÚDE
Carlos da Silva	Gustavo Oliveira
REPRESENTANTE LEGAL DO CONTROLADOR	
Ir Rosane Ghedin	

