



# 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/](http://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/](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](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](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/>.

JUSBRSIL. 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=9f1175f313e0d085caf229358aa7f37196fc446ab0f455790926c305c6b6c59b62bf51dadb5a6b6b7e0581388903f41cde875ca8075dea7984bafbccfb38bec8&visualizacao=1&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&codigo_verificador=113946764&codigo_crc=FDD38899&hash_download=9f1175f313e0d085caf229358aa7f37196fc446ab0f455790926c305c6b6c59b62bf51dadb5a6b6b7e0581388903f41cde875ca8075dea7984bafbccfb38bec8&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](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	
<hr/> Charles Neris dos Santos	<hr/> Naira Regina dos Reis Fazenda
ENCARREGADO	REPRESENTANTE DO COMITÊ LGPD - SANTA MARCELINA SAÚDE
<hr/> Carlos da Silva	<hr/> Gustavo Oliveira
REPRESENTANTE LEGAL DO CONTROLADOR	
<hr/> Ir Rosane Ghedin	



SANTA MARCELINA  
Saúde