

**POP – Procedimento Operacional Padrão:
Administração, Moderação e Tratamento de Ocorrências na
Comunidade de WhatsApp da SBIS**

1. Objetivo e Escopo

Objetivo: Estabelecer diretrizes claras e padronizadas para a interação dos membros nos grupos de WhatsApp da SBIS, visando garantir um ambiente seguro, ético, técnico e produtivo, em conformidade com a missão, o Estatuto Social, o Regimento Interno, o Código de Ética e Conduta e as demais normas institucionais da Sociedade.

Escopo: Aplica-se a todos os associados (**peças físicas, peças jurídicas, estudantes, honorários, integrantes de ligas e demais categorias previstas no estatuto**), diretores, conselheiros, parceiros e convidados que participem dos canais oficiais de comunicação da SBIS.

2. Papéis e Responsabilidades

- **Diretoria de Operações:** Responsável exclusiva pela coordenação da criação, gestão e supervisão dos grupos oficiais, em articulação com as demais Diretorias e instâncias competentes da SBIS, quando necessário.
- **Coordenadores/Administradores dos Grupos:** Devem zelar pelo cumprimento das regras, mediar conflitos adotar medidas operacionais de moderação e reportar desvios éticos ao Conselho de Ética e Conduta, quando aplicável.
- **Membros da Comunidade:** Devem pautar sua conduta pelo respeito mútuo, integridade e colaboração, observando rigorosamente as normas internas e utilizando os grupos de acordo com suas respectivas finalidades.

3. Procedimentos e Melhores Práticas de Conduta

3.1. Conteúdo e Finalidade das Discussões

- **Foco Técnico-Científico:** As discussões devem **estar relacionadas ao desenvolvimento da Informática em Saúde, da Saúde Digital e às atividades institucionais da SBIS.**
- **Temas não permitidos:** É expressamente proibido a realização de propaganda ou campanha político-partidária, proselitismo religioso e debates de caráter exclusivamente pessoal que não apresentem relação com a missão e as atividades da SBIS. Discussões técnicas sobre políticas públicas, legislação, regulação, economia, ética e aspectos sociais relacionados à Informática em Saúde e à Saúde Digital são permitidas, desde que conduzidas de forma fundamentada, respeitosa e não partidária.
- **Veracidade das Informações:** Antes de compartilhar qualquer conteúdo, o membro deve verificar a origem, a atualidade, a autoria e a veracidade da informação. A propagação de **desinformação, conteúdos deliberadamente**

falsos ou manipulados, correntes ou conteúdos impróprios não é permitida. Sempre que possível, devem ser priorizadas fontes oficiais, artigos científicos, documentos normativos e instituições reconhecidas. Caso seja identificado erro relevante em informação anteriormente compartilhada, o participante deverá publicar a respectiva correção

3.2. Ética na Comunicação

- **Respeito e Urbanidade:** Não devem ser utilizados termos inadequados, maliciosos ou preconceituosos. Ironias, sarcasmos e exposições negativas de colegas utilizados para constranger, desqualificar ou humilhar participantes, são condutas inaceitáveis.
- **Diálogo e Escuta Ativa:** Priorizar o diálogo construtivo, a argumentação fundamentada e a escuta respeitosa e a busca pelo consenso. Todos os membros têm direito à manifestação legítima, devendo-se praticar a escuta respeitosa, inclusive à apresentação de divergências técnicas e científicas, desde que sejam respeitadas as demais pessoas e as regras do grupo. A busca pelo consenso deve ser incentivada, mas não é obrigatória. Divergências fundamentadas podem ser mantidas e registradas sem que isso caracterize conduta inadequada.
- **Disponibilidade:** Respeitar o tempo de resposta dos colegas, evitando a exigência de retornos imediatos. O WhatsApp não constitui canal de atendimento permanente ou emergencial, salvo quando expressamente definido pela SBIS para determinada atividade.

3.3. Uso da Marca e Promoção Pessoal

- **Propaganda:** Não utilizar os canais para propaganda pessoal ou de produtos/serviços não vinculados às atividades da SBIS, salvo em espaços destinados especificamente para esse fim ou mediante autorização dos responsáveis pelo grupo. A divulgação de cursos, eventos, publicações, produtos ou serviços relacionados à Informática em Saúde e à Saúde Digital deverá ser pertinente ao objetivo do grupo, transparente e não excessiva. Eventuais vínculos profissionais, comerciais ou financeiros do participante com o conteúdo divulgado deverão ser informados.
- **Representação:** Somente membros autorizados podem falar em nome da SBIS. Opiniões pessoais não devem ser vinculadas à marca da Sociedade nem apresentadas como posicionamentos institucionais.

3.4. Grupos Paralelos

- É vedada a criação de grupos paralelos em nome da SBIS **que utilizem o nome, a marca, a identidade visual ou qualquer elemento que possa induzir terceiros a considerá-los canais oficiais da SBIS, sem autorização institucional**. A força associativa reside nos canais oficiais centralizados pela Diretoria de Operações.

Esta disposição não impede a criação de grupos privados entre associados, desde que não sejam apresentados como oficiais, não utilizem indevidamente a marca da SBIS e não atribuam à Sociedade responsabilidade por seu conteúdo.

- **Os contatos disponibilizados nos grupos oficiais não poderão ser utilizados para incluir participantes em outros grupos, listas de transmissão, ações comerciais ou campanhas sem autorização.**

4. Privacidade, Segurança e Confidencialidade

- **Proteção de Dados (LGPD):** É proibido compartilhar dados pessoais de outros membros para finalidades incompatíveis com o contexto do grupo ou sem base legal, consentimento ou autorização institucional aplicável sem autorização expressa. Medidas de segurança devem ser adotadas para resguardar informações sensíveis. Os participantes devem estar cientes de que, conforme as configurações do WhatsApp, seu número de telefone, nome, fotografia e outras informações de perfil poderão ficar visíveis aos demais integrantes da Comunidade. A visualização dessas informações não autoriza seu uso para publicidade, prospecção comercial, inclusão em outros grupos ou qualquer finalidade não relacionada à SBIS.
- **Dados de saúde e dados pessoais sensíveis:** É proibido compartilhar prontuários, imagens, exames, relatos ou quaisquer informações que permitam identificar pacientes, profissionais ou instituições, salvo quando houver fundamento legal, autorização institucional e ambiente formalmente aprovado para essa finalidade. Os grupos da SBIS não devem ser utilizados como repositório de dados assistenciais nem para discussão de casos clínicos identificáveis. Exemplos clínicos utilizados para fins científicos ou educacionais deverão ser adequadamente anonimizados, de modo a impedir a identificação ou reidentificação das pessoas envolvidas.
- **Sigilo de Discussões:** Não compartilhar capturas de tela (prints) de discussões, mensagens ou documentos tratados nos grupos com terceiros ou para finalidades alheias ao contexto original sem autorização dos envolvidos e observância das normas institucionais. Essa restrição não impede o encaminhamento de registros estritamente necessários para denúncia, apuração institucional, proteção de direitos, cumprimento de obrigação legal ou atendimento de determinação de autoridade competente.
- **Segurança da Informação:** Não compartilhar logins ou senhas de acesso a recursos da SBIS, Links, anexos e solicitações suspeitas devem ser tratados com cautela. Qualquer suspeita de invasão, fraude, comprometimento de conta, vírus, malware, phishing ou outro incidente de segurança deve ser reportada imediatamente aos administradores e ao canal institucional competente.

5. Compliance e Medidas Disciplinares

- **Moderação dos grupos:** Os administradores poderão orientar os participantes, solicitar a correção ou interrupção de condutas, limitar temporariamente a participação ou remover integrantes quando necessário para preservar a finalidade, a segurança e o funcionamento do canal. A remoção de um participante do grupo constitui medida administrativa de moderação e não representa, por si só, advertência, suspensão ou exclusão do quadro associativo.
- **Denúncias:** Casos de assédio, discriminação, desvios éticos ou descumprimento deste POP devem ser reportados ao **Conselho de Ética e Conduta** através do e-mail: conselhodeetica@sbis.org.br. As comunicações devem apresentar, sempre que possível, descrição objetiva da ocorrência, data, grupo envolvido e registros necessários à análise. A confidencialidade do relato deverá ser preservada nos limites legais e institucionais aplicáveis, sendo vedada qualquer forma de retaliação contra o denunciante de boa-fé.
- **Sanções:** O descumprimento destas normas poderá ser encaminhado às instâncias competentes da SBIS para apuração e sujeitar o infrator às medidas disciplinares previstas no Estatuto, que incluem advertência, suspensão ou exclusão do quadro social. Qualquer sanção ética ou associativa deverá observar as competências estabelecidas no Estatuto e nas normas internas, a proporcionalidade da medida, o procedimento formal aplicável e os direitos ao contraditório e à ampla defesa. Os administradores dos grupos não possuem competência para aplicar, por iniciativa própria, sanções associativas além das medidas operacionais de moderação do canal.

6. Manutenção e Revisão

- Este POP deve ser revisado a cada dois anos ou sempre que houver mudanças normativas, legais, institucionais ou tecnológicas que impactem a comunicação da SBIS.
- Também poderá ser revisado após incidentes, alterações na plataforma WhatsApp ou situações que indiquem a necessidade de aperfeiçoamento das regras.
- A versão atualizada deve estar sempre acessível aos membros para consulta permanente.