

Regras do WhatsApp da recepção

Leia com a equipe, explique cada item e colha as assinaturas. Caminhos no aplicativo consultados em 24/09/2026; eles mudam, e o artigo traz os links. Folha 1 de 2

Clínica	
Responsável pelo número quem recebe o aviso se o celular sumir	
Lida com a equipe em	___/___/___

- 1

O atendimento é no celular e no número da clínica, não no pessoal.
- 2

Cada computador conectado tem um responsável, e a senha do celular não circula.
- 3

O celular tem bloqueio de tela e bloqueio do app.
- 4

A Visibilidade de mídia fica desligada, e a mídia é apagada depois de usada.
- 5

Nenhum print, encaminhamento ou exportação de conversa para fora da clínica.
- 6

No grupo da equipe, só o necessário para o recado.
- 7

O WhatsApp Web entra com "Continuar conectado" desmarcado, e o WhatsApp pessoal fica fora do computador da clínica.
- 8

Se o celular sumir, o responsável é avisado na hora.

Li, entendi e combino seguir estas regras

Nome	Função	Assinatura	Data

A regra vale para quem atende pelo WhatsApp da clínica. Ela não dá à clínica o direito de olhar o celular pessoal de ninguém. Revise quando alguém entrar ou sair da equipe.



Saída da equipe e celular que sumiu

Use a lista a cada desligamento. O registro ao lado se preenche no dia em que um celular da clínica some ou é acessado por quem não devia.

No dia em que alguém sai da equipe

Quem saiu		Último dia	___/___/___
O que fazer	Feito	Quem	Data
Devolver o celular da clínica e o chip, se ficava com a pessoa	☐		
Desconectar todos os aparelhos no WhatsApp pelo celular principal, em Dispositivos conectados	☐		
Conferir o WhatsApp Web dos computadores e sair das sessões abertas	☐		
Tirar a pessoa dos grupos da equipe no mesmo dia	☐		
Trocar as senhas que ela conhecia como a da verificação em duas etapas	☐		
Se atendia no celular pessoal: pedir que apague conversas, fotos e áudios de pacientes. Pedir, não conferir	☐		
Atualizar a ficha do número quem tem acesso e em que data foi desconectado	☐		

Se o celular com conversas de pacientes sumir

Na hora: avisar o responsável · bloquear ou apagar o aparelho à distância · pedir à operadora o bloqueio do chip.

Data em que a clínica soube	
O que aconteceu perda, roubo, acesso indevido; onde e quando	
Que dados estavam no aparelho conversas, fotos de documentos, exames	
Quantos pacientes, mais ou menos	
Risco para os pacientes e o que pode acontecer com eles	
O que foi feito bloqueio ou limpeza à distância, chip bloqueado	
Comunicado à ANPD e aos pacientes? sim, em ___/___; ou não, e por quê	

Guarde este registro por pelo menos cinco anos, mesmo que o caso não seja comunicado (Resolução CD/ANPD nº 15/2024, art. 10). Se houver risco relevante aos pacientes, o prazo para avisar a ANPD e os pacientes é de poucos dias úteis.

