



GUIA PARA ADMINISTRADORES DE GRUPOS E COMUNIDADES NO WHATSAPP

MARÇO 2025

PARTE 1

Apresentação do Redes	2
Objetivo do guia	3
Grupos de WhatsApp: uma ferramenta poderosa para promover conversas saudáveis, democracia e confiança social	4

PARTE 2

Grupos no WhatsApp e a formação de uma comunidade online	6
Como criar ambientes empáticos e acolhedores	7
Como lidar com diferenças	8
Como estabelecer e aplicar regras	9
Mediação de conflitos	12



PARTE 3

Como lidar com desinformação	14
Como lidar com discurso de ódio	16
Polarização	17
Como identificar trolls	22
Como lidar com comportamentos criminosos	22
Legislação e enquadramentos	23

PARTE 4

Dicas de segurança e proteção	26
Ferramentas e configurações do WhatsApp para melhorar privacidade	27

PARTE 5

Resumo de boas práticas	28
-------------------------	----

Parte 1

● APRESENTAÇÃO ● DO REDES

O Redes Cordiais é uma organização sem fins lucrativos que tem a missão de contribuir para a construção de espaços públicos digitais mais saudáveis.

Promovemos a mudança no ambiente digital por meio da capacitação para o diálogo, do combate à desinformação e do estímulo à interpretação crítica das redes sociais, com o objetivo de reduzir potenciais impactos negativos que a exposição na internet pode causar à sociedade.



● OBJETIVO ● DO GUIA

O WhatsApp é uma ferramenta potente para juntar pessoas com interesses comuns, mas a gestão de grupos tem desafios. Manter o respeito, cultivar a empatia e preservar a segurança digital dos membros dos grupos são alguns deles. Além disso, o poder de remoção de conteúdos, exclusão de pessoas e mediação de conflitos traz grandes responsabilidades aos administradores de grupos de WhatsApp. Espera-se deles que tenham uma voz ativa na condução dos comportamentos, exerçam função de liderança e sirvam de exemplo dentro dos seus grupos.

O objetivo deste guia é apresentar a esses administradores caminhos para tornar as conversas nos grupos mais saudáveis e seguras, transformando esses espaços em ambientes mais confiáveis e qualificados. Queremos apoiar moderadores e administradores que gastam muito tempo e energia gerenciando essas comunidades, e, de certa forma, modelando comportamento pró-social. Tornar mais fácil e acessível recursos para as pessoas cuidarem desses espaços é uma tarefa essencial. Neste guia, oferecemos dicas práticas de como melhorar a mediação de grupos no WhatsApp, promovendo um ambiente saudável, evitando conflitos numa atuação dentro de balizas legais.



● GRUPOS ● DE WHATSAPP: ● UMA FERRAMENTA PODEROSA PARA PROMOVER CONVERSAS SAUDÁVEIS E CONFIANÇA SOCIAL

Grupos de WhatsApp fortalecidos em espaços resilientes e prósperos, podem ser cruciais para reforçar a democracia brasileira. Estima-se que mais de 160 milhões de brasileiros utilizem o WhatsApp diariamente. O WhatsApp é o principal aplicativo de mensagens utilizado no Brasil.



Mark Zuckerberg, CEO da Meta, revelou que, em relação aos demais usuários do mundo, os brasileiros são os que mais enviam figurinhas, mais participam de enquetes e chegam a mandar quatro vezes mais áudios do que em qualquer outro país. Diante de tanta atividade e engajamento, não é exagero dizer que os grupos de WhatsApp não apenas refletem as conversas em curso, mas também moldam o debate público, influenciando diretamente a forma como questões sociais e políticas são discutidas em toda a sociedade.

No entanto, esses grupos são frágeis. Quando as coisas ficam desafiadoras, espaços digitais sem suporte podem se desintegrar. Eles se tornam extremamente vocais e agressivos, citando fontes de notícias enganosas, iniciando grandes discussões e perseguindo indivíduos e grupos rivais em particular para antagonizá-los.

No seu pior uso, esses grupos provavelmente contribuem para o declínio da confiança social, alimentando um sentimento de constante ameaça, cenário perfeito para o incentivo e a prática de crimes de ódio, deixando os demais integrantes inseguros e desconfortáveis. No melhor uso, eles são motores de confiança social em um momento em que não temos muitos deles.

E a diferença entre o pior e o melhor é, na verdade, bastante gerenciável. Grupos se constroem a partir de interesses em comum, mas o que garante a manutenção desses espaços é o respeito mútuo, uma curadoria de qualidade e a possibilidade de ter conversas saudáveis. A construção de ambientes seguros, com trocas construtivas, fortalece a comunidade e o senso de pertencimento. Quem toma a dianteira da gestão do grupo tem responsabilidade sobre os conteúdos que circulam naquele espaço e também sobre as atitudes diante de discordâncias, discussões e eventuais episódios violentos. Esse trabalho pode ser facilitado por meio da aplicação de boas práticas e de uma relação de confiança entre administradores e membros do grupo, onde todos se sentem responsáveis pela moderação e ajudem na gestão do grupo para que o espaço seja acolhedor e seguro para todos. Isso poderia fazer uma grande diferença para muitas pessoas e para o debate público.

Parte 2

● GRUPOS NO ● WHATSAPP E A FORMAÇÃO DE UMA COMUNIDADE ONLINE

A gestão de comunidade em grupos de WhatsApp exige habilidades de liderança, comunicação e empatia. Administradores devem estar preparados para lidar com uma diversidade de personalidades e opiniões, atuando na mediação das conversas e estimulando a participação ativa dos membros do grupo. Uma boa gestão é possível por meio da construção de regras claras, do incentivo para trocas respeitadas e da abertura e disponibilidade do administrador para conduzir o grupo. A curadoria também é peça chave: pautar assuntos relevantes com informações verificadas é uma prática essencial para manter os membros do grupo atualizados com conteúdos de qualidade.

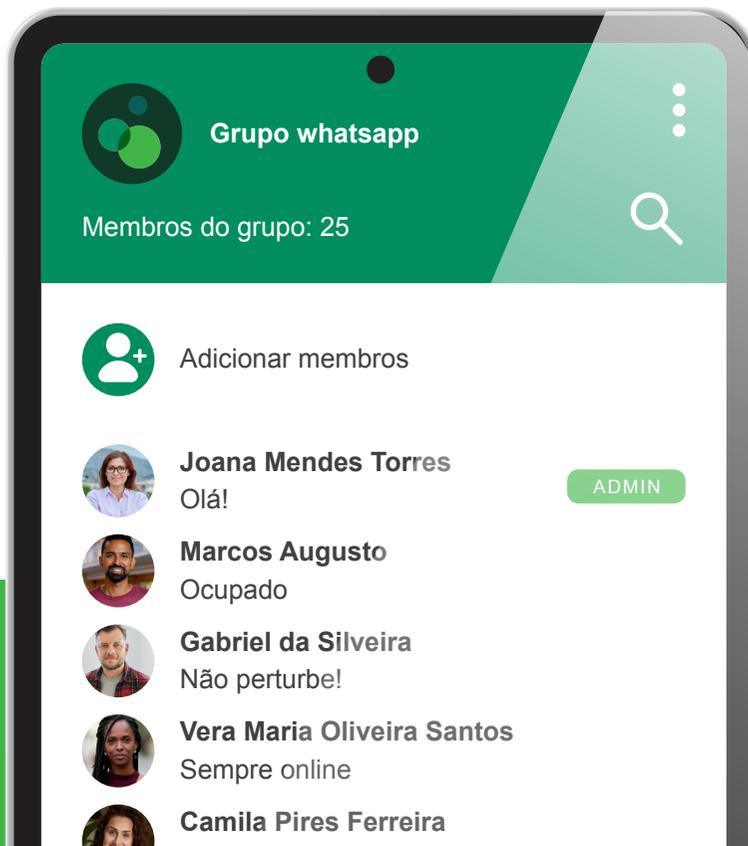
Como criar ambientes empáticos e acolhedores

O administrador tem o poder de definir qual será o tom do grupo a partir do seu próprio exemplo. Assim, gestores que se mostram calmos, acolhedores e interagem com gentileza exercem uma liderança positiva, podendo influenciar os membros do grupo a seguirem o mesmo tipo de comportamento. Por outro lado, grupos caóticos, com ofensas e conteúdos violentos, estimulam seus participantes a se comportarem de maneira tóxica, tornando a conversa inviável. Por isso, vale sempre pensar duas vezes antes de mandar uma mensagem e avaliar se o que vai ser dito pode ferir alguém de alguma forma. Os grupos no WhatsApp são pedaços de debates, mas também de construção de relações respeitadas com outras pessoas e a postura do administrador na gestão do grupo é que vai guiar a qualidade das conversas e relações que ali se estabelecem.

Na comunicação online, os emojis podem ser aliados para deixar a conversa mais humana e sinalizar uma entonação que pode ser mal-interpretada na língua escrita. Obviamente, quanto mais o administrador conhece os membros do grupo, melhor será sua capacidade de mediação e promoção de um ambiente em que todos se sintam valorizados e escutados. Compartilhar histórias e exemplos pessoais também é uma estratégia válida para humanizar o grupo e deixar claro que o ambiente é seguro e o objetivo é promover trocas saudáveis entre os participantes. Eventualmente, a formação dessa rede online pode se transformar em uma rede de apoio também offline, onde os participantes podem contar uns com os outros.

Como lidar com diferenças

Por mais que os interesses sejam semelhantes, vale lembrar que um grupo é composto por pessoas diferentes, com histórias de vida e repertórios diversos. Nesse contexto, diferenças de opinião são inevitáveis e é responsabilidade do administrador garantir que as divergências apareçam no grupo sem prejuízo para ninguém. Estimular a escuta sem julgamentos e o respeito às diferenças é essencial para evitar conflitos e promover uma conversa mais rica e inclusiva. Em caso de discussões com ofensas e insultos, cabe ao mediador intervir e fazer valer as regras do grupo. E quando a conversa for mais séria, talvez o áudio funcione melhor do que o texto. Em geral, ironias passam batido em mensagens de texto e o áudio ajuda a dar o tom correto para o que deve ser dito. De maneira geral, o uso da ironia em grupos de mensagens privadas deve ser evitado, pois tende a inflamar o debate.



Como estabelecer e aplicar regras

Regras bem definidas e comunicadas com clareza são essenciais para a convivência harmoniosa em grupos de WhatsApp. Para deixar todo mundo na mesma página, uma boa prática é configurar uma mensagem de boas vindas com o detalhamento das regras para que cada novo membro esteja ciente sobre o funcionamento do grupo. Figurinhas também ajudam nessa hora: um lembrete “leia as regras do grupo e evite remoções” em formato de figurinha, por exemplo, ajuda a chamar a atenção e, ao mesmo tempo, informar.

A transparência e a participação coletiva ao construir e aplicar possíveis sanções é outro ponto crucial na administração de grupos. As regras devem condenar comportamentos tóxicos e criminosos que atrapalham o bom andamento do grupo e das conversas. Ofensas e ataques pessoais devem ser combatidos, assim como a desinformação e o discurso de ódio. Cabe ao administrador avaliar se determinada mensagem fere as diretrizes do grupo e, se for o caso, aplicar a punição ao membro que violou o acordo coletivo.

O pacto pela privacidade dos membros do grupo e pelo cumprimento das regras deve ser coletivo: o que circula no grupo, fica no grupo. Assim, vale estabelecer como regra a proibição de compartilhamento de mensagens, prints e demais conteúdos que circulam no grupo. Estas mensagens podem ser tiradas de contexto, colocando em risco a qualidade da informação e mesmo a segurança de quem publicou o conteúdo original. Além disso, o compartilhamento indevido de mensagens pode quebrar a confiança entre os membros do grupo, prejudicando a conversa e as trocas. O grupo é público, mas as mensagens são privadas.

Ao decidir sobre casos que vão de encontro às regras mas que não inferem em crimes, os administradores podem seguir uma proposta de três advertências antes de banir um membro do grupo. Em uma primeira oportunidade, vale alertar o usuário no privado. Em caso de reincidência, o aviso pode ser público, no grupo. E, se o participante insistir na violação, aí vale aplicar a punição máxima: expulsão do grupo.



Sugestões de regras

RESPEITO MÚTUO

Todos os membros devem ser tratados com respeito. Não serão toleradas ofensas pessoais, insultos ou qualquer forma de discriminação baseada em raça, gênero, orientação sexual, religião, ou qualquer outra característica.

CONTEÚDO RELEVANTE

Compartilhe apenas conteúdo relacionado ao tema do grupo. Evite spam, mensagens fora do contexto ou envio excessivo de mensagens que possam poluir a conversa.

EVITE A DESINFORMAÇÃO

Antes de compartilhar qualquer notícia ou informação, verifique a veracidade em fontes confiáveis. Desinformação e notícias falsas podem causar confusão e prejudicar a confiança entre os membros.

PROIBIÇÃO DE DISCURSO DE ÓDIO

Qualquer discurso que incite ódio, violência ou preconceito será removido imediatamente, e o membro que o compartilhou poderá ser expulso do grupo.

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Divergências de opinião são naturais, mas devem ser tratadas com civilidade. Caso um conflito surja, os membros devem se esforçar para resolvê-lo de maneira respeitosa.

PRIVACIDADE DOS MEMBROS

O que é discutido no grupo deve permanecer no grupo. Não compartilhe prints ou informações pessoais de outros membros fora do grupo sem consentimento.

PROIBIÇÃO DE CONTEÚDO ILEGAL

É estritamente proibido compartilhar qualquer tipo de conteúdo ilegal, incluindo, mas não se limitando a, material pornográfico, discursos de ódio, ou violação de direitos autorais.

ADVERTÊNCIAS E PENALIDADES

Infrações às regras resultarão em advertências. Após três advertências, o membro será expulso do grupo. Em casos graves, como compartilhamento de conteúdo ilegal, a expulsão poderá ser imediata.

PARTICIPAÇÃO ATIVA

Todos os membros são encorajados a participar ativamente das discussões e contribuir para um ambiente de conversa saudável e produtiva.



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Em um grupo formado por pessoas com ideias e opiniões diversas, é natural que conflitos apareçam. Mediar conflitos e evitar que eles escalem para trocas mais violentas é importante para estabelecer o clima do grupo. Praticar a escuta ativa, ajudar na compreensão de mensagens e reforçar os acordos do grupo são algumas das estratégias que o administrador pode lançar mão na mediação. Colocar o respeito como regra explícita é uma forma de pautar publicamente o tom desejado para o grupo.

Ao conversar com outros, tenha em mente que pesquisas recentes sobre persuasão sugerem que os fatos são menos importantes no debate público do que compartilhar experiências. Os oponentes são menos propensos a ouvir a legitimidade do outro lado com base em fatos, números e dados. É a experiência pessoal que constrói pontes sobre as divisões políticas e morais melhor do que os fatos.

É legítimo e importante em uma democracia debater ideias. A maneira como você faz isso determina se você terá sucesso ou não. E construir laços e compartilhar experiências é o maior fator para reduzir a hostilidade e a violência. No fim, boa parte das questões se resolvem ao concordar em discordar, respeitando o ponto de vista e a opinião do outro.

No entanto, caso um membro passe dos limites, aplicar sanções como advertências e, em casos mais graves, a expulsão do grupo também são ações válidas na busca por manter a conversa saudável e respeitosa dentro do grupo. No fim do dia, quem manda no grupo é o administrador e cabe a ele aplicar as regras e penalidades. Caso o conflito seja generalizado, uma alternativa pode ser fechar o grupo temporariamente até os ânimos se acalmarem e retomar a conversa reforçando a necessidade de respeito mútuo.

Parte 3

● COMO ● LIDAR COM ● DESINFORMAÇÃO

A desinformação causa danos à sociedade, confunde as pessoas e impede o acesso à informação verificada e de qualidade. Em um grupo, mensagens enganosas podem se espalhar com muita velocidade. Por isso, é importante que o administrador esteja atento ao conteúdo que circula no grupo e atue proativamente tanto para corrigir a desinformação como para instruir os membros sobre como checar a veracidade do conteúdo.



Como identificar notícias falsas

TÍTULO ALARMISTA

Apelar ao sensacionalismo é uma das formas de capturar a atenção das pessoas e estimular o compartilhamento. Vá além do título e leia também o texto antes de passar o link adiante.

LINK ESTRANHO

É comum que sites de desinformação tentem se passar por sites confiáveis. Olhe bem o link e veja se não há letras ou palavras trocadas.

DATA DE PUBLICAÇÃO

Textos antigos voltam a circular com frequência, o que pode gerar confusão na hora de buscar uma informação. Confira sempre a data de publicação para verificar se o conteúdo é atual ou está descontextualizado.

FOTOS E VÍDEOS

Estes tipos de conteúdos podem ser facilmente adulterados. Não acredite em tudo o que você vê e sempre procure pela informação em mais de uma fonte.

PRATIQUE O CÉTICISMO EMOCIONAL

Se um conteúdo desperta emoções como raiva, indignação e animação, desconfie. A desinformação tenta mexer com nossas emoções para confundir nosso pensamento e nos manipular.

NA DÚVIDA, NÃO COMPARTILHE

Conteúdos desinformativos são feitos para convencer as pessoas. Antes de compartilhar o link, busque no Google e confira se a informação foi publicada em sites confiáveis.

• COMO LIDAR • COM DISCURSO DE ÓDIO

O discurso de ódio é qualquer mensagem ou comportamento que use palavras discriminatórias ou pejorativas para diminuir alguém ou algum grupo com base na religião, etnia, nacionalidade, raça, gênero e orientação sexual. Coibir este tipo de discurso no WhatsApp é essencial e é responsabilidade do administrador monitorar e moderar o grupo quando mensagens ofensivas surgirem. O grupo deve ser um ambiente seguro para que qualquer pessoa se sinta livre para manifestar a sua opinião sem o risco de se tornar alvo de violência por conta disso. A verdadeira liberdade de expressão só se concretiza quando todas as vozes, inclusive as divergentes, se sentem seguras para colocar o seu ponto de vista.



• POLARIZAÇÃO

A polarização é o processo pelo qual as opiniões e atitudes dos membros de um grupo se tornam cada vez mais extremas e opostas. Ela ocorre quando as diferenças de opinião entre grupos são ampliadas a tal ponto que dificultam o diálogo e a convivência.

Falta de diálogo, exposição seletiva a informações, estigmatização do “outro” e reforço constante de crenças preexistentes dentro de um grupo. Essa divisão pode criar um ambiente onde as pessoas se veem como inimigas, levando à desconfiança, ao conflito e até à violência. No contexto de grupos no WhatsApp, a polarização pode rapidamente transformar debates saudáveis em batalhas verbais, prejudicando o propósito do grupo.

A polarização altera o significado simbólico dos conflitos. As diferenças são percebidas como ameaças. É um fenômeno que prejudica relacionamentos interpessoais, esgarça laços sociais e perturba os processos democráticos, servindo como gatilho para a violência política. No longo prazo, ela leva a uma maior aceitação da violência contra o outro grupo.

Evitar a polarização não significa eliminar conflitos ou tentar acabar com antagonismos, mas sim promover um ambiente onde o diálogo respeitoso seja possível, e onde as diferenças sejam vistas como oportunidades para o crescimento, e não como ameaças. Ao aplicar essas práticas, os administradores podem transformar grupos no WhatsApp em espaços de convivência saudável e enriquecedora, mesmo em meio a divergências.

Como evitar a polarização

PROMOVA A EMPATIA E O RESPEITO

Encoraje os membros a escutarem ativamente uns aos outros, mesmo quando discordam. Lembre-se de que discordar de uma ideia não significa desrespeitar a pessoa que a expressa.

EVITE COMPARAÇÕES INJUSTAS

Cuidado com a tendência de comparar as piores características de um grupo com as melhores de outro. Isso pode distorcer a percepção e aumentar a animosidade.

DESENCORAJE A LINGUAGEM DESUMANIZANTE

Frases ou palavras que desumanizam o "outro" contribuem para a polarização. Evite termos que possam reduzir a humanidade das pessoas ou grupos.

INCENTIVE A DIVERSIDADE DE OPINIÕES

Um grupo saudável acolhe diferentes pontos de vista. Promova debates construtivos, onde as pessoas se sintam seguras para expressar suas opiniões sem medo de retaliação.

MANTENHA O FOCO NO QUE UNE

Lembre aos membros do grupo que, apesar das diferenças, todos compartilham interesses comuns. Isso pode ajudar a reduzir o foco nas divisões e a fortalecer os laços dentro do grupo.

MODERE DISCUSSÕES INFLAMADAS

Se um debate começar a se intensificar, intervenha rapidamente para moderar e reorientar a conversa. Estabeleça regras claras para o diálogo e aplique sanções, se necessário.

● O QUE SABEMOS ● SOBRE AS ● NARRATIVAS QUE PRECEDEM A VIOLÊNCIA EM MASSA E A VIOLÊNCIA POLÍTICA?

Nossas interações interpessoais podem parecer inofensivas, mas elas podem contribuir para a normalização da linguagem violenta. Na história da humanidade, existem padrões claros nas narrativas que precedem atos violentos e atrocidades. Essencialmente, são narrativas que constroem um "outro" distinto, animalesco ou subumano, e ameaçador, e um "nós" virtuoso que precisa de proteção, não importa o custo. São narrativas que podem levar populações inteiras a aceitar e justificar ações anteriormente impensáveis ou a aceitar ações antidemocráticas para defender a democracia. Além de criar uma competição "nós contra eles", essas narrativas constroem uma mentalidade de "nós ou eles", moldando divisões e conflitos em termos existenciais.





CONSTRUÇÃO DE AMEAÇA

Esteja atento a: narrativas que retratam um grupo inteiro como uma ameaça a “*nós*”, ao “*nosso*” modo de vida, à nossa cultura, aos “*nossos*” empregos, às “*nossas*” mulheres e crianças - e, o mais perigoso, uma ameaça existencial.

Na prática: para minar a mentalidade de “*nós ou eles*”, considere enfatizar a interdependência de todos os grupos, que nossos futuros, segurança e proteção estão interligados.



ATRIBUIÇÃO DE CULPA

Esteja atento a: narrativas que coletivamente culpam um grupo inteiro pelas ações de alguns poucos, retratando todo o grupo como “*culpado*” ou responsável por danos ao grupo interno e, portanto, merecedor de retribuição.

Na prática: quando você discute culpa ou responsabilidade por certas ações, você se refere a um grupo inteiro de pessoas (religião, nacionalidade, etnia) ou descreve ações específicas cometidas por pessoas específicas? Pense em seu próprio grupo quando alguém faz algo errado - você acha que todo o seu grupo merece ser culpado?



LINGUAGEM DESUMANIZANTE

Esteja atento a: termos como “*bestas selvagens*”, “*pioelhos*”, “*vermes*”, “*câncer*”, “*demônios*”, “*bárbaro*”, “*selvagem*”, “*desumano*” ou “*maligno*”. Fique atento a formas mais sutis de desumanização: Frases como “*um enxame de pessoas*” ou descrições de um lugar como uma “*selva*” desumanizam de forma mais sutil, usando termos geralmente reservados para descrever animais ou seus habitats. Metáforas de desastres naturais, que sugerem que uma condição, evento ou política é inevitável ou imutável, podem levar a sentimentos de impotência e perda de controle (por exemplo, a violência eclodiu, um tsunami de ódio, a tempestade que se aproxima se espalhando como um incêndio).

Na prática: lembre-se da humanidade e da singularidade dos outros, e questione a ideia de que um grupo tem uma essência diferente simplesmente por causa de sua identidade política.



VALORIZAÇÃO DA VIOLÊNCIA

Fique atento a: narrativas que incitam os membros do grupo a proteger “*nossas mulheres e crianças*”, que vinculam a violência a ideias sobre masculinidade e ser um “*bom homem*”, “*patriota*”, “*heróico*”, etc.

Na prática: como você pode ampliar a conversa para mostrar que existem outros caminhos a seguir - paz, compromisso, cooperação - para desacreditar a ideia de que apenas a violência trará a paz.



Como identificar trolls

O troll é aquela pessoa que entra num grupo para perturbar a paz e provocar reações inflamadas dos outros participantes. Para isso, os comentários dos trolls são apelativos porque têm como objetivo chamar a atenção, incomodar e gerar discórdia, replicando um comportamento altamente indesejado para o bom funcionamento de um grupo. Por isso, é importante não engajar com trolls e bloqueá-los o quanto antes. O melhor jeito de fazer isso é silenciosamente, sem anunciar que o grupo está sob ataque porque isso só reforça a tática dos trolls, que é receber atenção e continuar importunando. Aqui também vale silenciar o grupo por um tempo, desligar as notificações e descansar antes de reabrir a conversa. Em casos de ameaça, registre um boletim de ocorrência e procure auxílio jurídico.

Como lidar com comportamentos criminosos

Comportamentos criminosos, como ameaças, assédio ou atividades ilegais, devem ser tratados com rigor. Administradores podem ser responsabilizados por condutas ilícitas que ocorrem em um grupo de WhatsApp. Para além de crimes como racismo, homofobia e bullying, o gestor também deve estar atento a questões de propriedade intelectual e direitos autorais, além de privacidade digital e vazamento de dados pessoais. No caso de crianças e adolescentes, a exposição de fotos e vídeos de menores é protegida pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), que deve ser observado inclusive nos grupos de WhatsApp.

Ao perceber postagens que podem incorrer em crimes, o administrador deve imediatamente remover o conteúdo, alertar o membro do grupo que enviou tal conteúdo no privado e reforçar publicamente no grupo a necessidade de observar as regras do grupo e não compartilhar conteúdos que podem ser criminosos.



Em caso de crimes, o print da conversa serve como prova criminal, desde que validado por ferramentas como o Verifact ou por meio de registro em cartório, através de uma ata notarial. Você pode registrar um boletim de ocorrência em delegacias virtuais e entregar as provas quando forem solicitadas. No caso de crimes eleitorais, o site do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) também aceita denúncias. O disque denúncia, por meio do telefone 181 ou do site, também é uma via para registrar a comunicação de crimes.

Coibir condutas criminosas é uma prática de segurança tanto para o grupo como para o administrador, que deve informar aos membros sobre as consequências legais caso tais condutas sejam observadas.

ENTENDA O CASO

Em 2018, o Tribunal de Justiça de São Paulo condenou uma administradora de um grupo do WhatsApp a pagar R\$ 3 mil de indenização por danos morais a uma vítima de bullying. A administradora não coibiu as ofensas que circularam no grupo e também reagiu com emojis de sorriso aos ataques contra um jovem.



Legislação e enquadramentos

Internet não é terra sem lei. Como já vimos, o administrador pode ser responsabilizado por condutas criminosas que ocorrem em um grupo. Por isso, é importante conhecer o que a legislação brasileira diz sobre disseminação de discurso de ódio, violação à privacidade e dados pessoais, além de calúnia, difamação, injúria e bullying. Alguns marcos legais importantes: Lei Carolina Dieckmann; Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais; Marco Civil da Internet; Lei Contra Intimidação Sistemática (Bullying); Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Na dúvida, busque aconselhamento jurídico com um profissional da área.



Saiba mais

Lei Carolina Dieckmann: de 2012, esta é a primeira lei brasileira a punir crimes cibernéticos ao inserir no código penal o crime de invasão de dispositivo informático (celulares, notebooks, tablets, etc).

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD): define o que são dados pessoais e estabelece regulações para uso de dados de cidadãos brasileiros dentro e fora do Brasil. O consentimento para o uso de dados é um elemento central na lei e a fiscalização e a aplicação de penalidades fica ao encargo da Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais, a ANPD. Ela impede que dados pessoais, como o número de telefone celular, por exemplo, sejam vendidos.

Marco Civil da Internet (MCI): define os princípios que regulam o uso da internet no Brasil, tratando de temas como liberdade de expressão, proteção de dados pessoais e privacidade online, além de estabelecer os deveres dos provedores de internet.

Lei Contra Intimidação Sistemática (Bullying): segundo a lei, a intimidação pode ser verbal, moral, sexual, social, psicológica, física, material e virtual. Neste último caso, estão incluídas o envio de mensagens intrusivas da intimidade, adulteração de fotos e dados que resultem em sofrimento ou com o intuito de criar meios de constrangimento psicológico e social.

Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA): o uso e compartilhamento de imagens de crianças está protegido tanto pela LGPD, no que diz respeito ao consentimento dos pais, como pelo ECA, pela preservação da imagem como orienta o artigo 17 do ECA.



E NAS ELEIÇÕES?

DURANTE O PERÍODO ELEITORAL, A ATENÇÃO DEVE SER REDOBRADA PARA AS REGRAS ESTABELECIDAS PELO TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL (TSE). VEJA ALGUMAS DAS REGRAS:

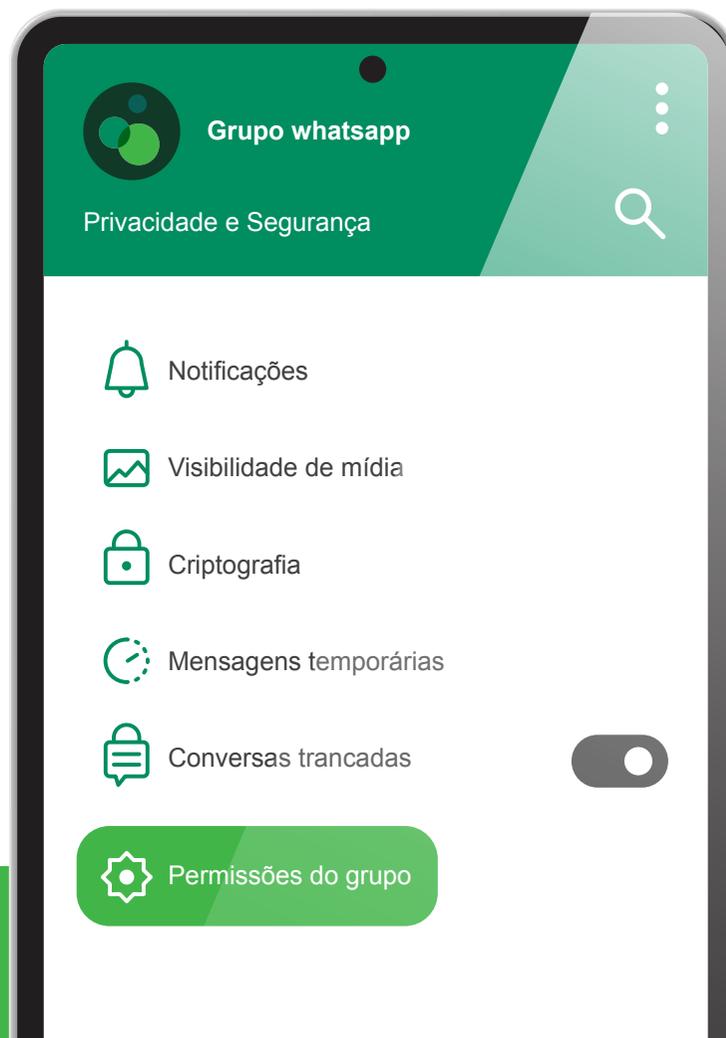
- O impulsionamento de conteúdo somente poderá ser utilizado para promover ou beneficiar candidatura positiva do partido ou federação que o contrate.
- Não é permitido difundir dados falsos, notícias fraudulentas ou informações gravemente descontextualizadas para campanhas negativas da oposição.
- Proibido a circulação de conteúdo feito por IA (*deep fake*).
- É proibido o uso de *bots* ou qualquer forma automatizada para manipular discussões, aumentar o alcance de mensagens ou enganar o público sobre a popularidade de candidatos e suas propostas, e não pode simular diálogo com candidato.

Parte 4

● DICAS DE ● SEGURANÇA ● E PROTEÇÃO

A internet é terreno fértil para golpes e fraudes e no WhatsApp não é diferente. Adotar medidas de segurança para proteger a privacidade do grupo é uma medida protetiva que aumenta a segurança dos membros contra ameaças. O próprio WhatsApp oferece ferramentas nesse sentido, como a verificação em duas etapas e, nas configurações do grupo, a limitação sobre quem pode adicionar novos membros ou postar, por exemplo. O administrador pode influenciar positivamente ao estimular que os membros adotem práticas seguras nas suas comunicações digitais, sobretudo no WhatsApp, de forma simples e didática.

● FERRAMENTAS ● E CONFIGURAÇÕES DO WHATSAPP PARA MELHORAR PRIVACIDADE



O WhatsApp oferece diversas ferramentas para proteger a privacidade dos usuários. Administradores devem aprender sobre estas configurações e saber como é possível aplicá-las no dia a dia. Isso inclui controlar a entrada de pessoas no grupo, quem pode ver informações de perfil, definir quem pode adicionar membros ao grupo ou até mesmo limitar horários para interação no grupo, fechando o grupo para postagens em momentos específicos, por exemplo. Esta configuração de grupos fechados, onde apenas administradores podem enviar mensagens, pode ser útil em algumas situações para evitar o spam e manter o foco nas discussões.

Parte 5

RESUMO DE BOAS PRÁTICAS



COMPORTAMENTOS

- Promova conversas saudáveis: o grupo seguirá o tom do administrador
- Estimule o respeito mútuo diante das diferenças de ideias e opiniões
- Pratique a escuta ativa e a mediação de conflitos
- “Cuidado com o uso de ironia e sarcasmo”, esses elementos podem ser mal interpretados em textos.
- Verifique informações em diferentes fontes antes de compartilhar links no grupos
- Seja transparente quanto às regras e sanções
- Realize uma higiene do sono e evite usar o celular antes de dormir – se for necessário, estabeleça horários de atividade, ou até férias, do grupo para preservar os respiros e descansos

PRÁTICAS

- Crie regras claras para o grupo
- Monitore as conversas com frequência
- Atue com proatividade para coibir condutas criminosas
- Em momentos de tensão, limite quem pode postar no grupo e modere a conversa
- Tire férias do grupo: fazer a gestão de grupos pode ser estressante e tirar um tempo para si de vez em quando é essencial para recarregar as energias
- Quando publicar fotos e imagens, inclua a legenda; nem sempre as pessoas têm o download de imagens configurado como padrão e a sua mensagem pode ficar incompreendida
- Deixe o grupo vivo a partir da curadoria de conteúdos de qualidade, postando pelo menos uma vez ao dia para manter a atividade
- Estabeleça períodos de férias do grupo para promover o descanso dos participantes e dos administradores
- Não insira um novo membro no grupo sem o consentimento prévio

FERRAMENTAS

- Utilize as ferramentas do WhatsApp para melhorar a privacidade
- Explore as configurações do WhatsApp para tornar seu grupo mais seguro e inclusivo
- Em caso de comportamento ilícito, salve prints como prova no *Verifact*



1ª EDIÇÃO

GUIA PARA ADMINISTRADORES
DE GRUPOS E COMUNIDADES NO WHATSAPP

PESQUISA E CONTEÚDO

LUIZA BODENMÜLLER
CLARA BECKER

COLABORADORAS

DÉBORA MYRLAN ALVES DA SILVA
LAURA GRAZIELLY SILVA CANDEIAS

REVISÃO

GABRIELA DE ALMEIDA PEREIRA

PROJETO GRÁFICO

GABRIELA ROCHA



ESTE RELATÓRIO ESTÁ LICENCIADO SOB
UMA LICENÇA CREATIVE COMMONS CC BY-SA 4.0.

Esta licença permite que outros remixem, adaptem e criem a partir do seu trabalho, mesmo para fins comerciais, desde que lhe atribuam o devido crédito e que licenciem as novas criações sob termos idênticos.

TEXTO DA LICENÇA

<https://br.creativecommons.net/licencas/>