
Manual de Boas Práticas da SUROO

Para Clientes, Streamers e Suppliers

Versão 2.1 | Conformidade GDPR e Lei 58/2019

1: Responsabilidades da SUROO

1.1 Segurança da Plataforma

- **WebRTC com Criptografia:**
 - Utilizamos **DTLS** (para dados) e **SRTTP** (para vídeo/áudio), garantindo transmissões seguras e em tempo real.
 - Os links de transmissão são gerados com tokens únicos e temporários, os quais são invalidados automaticamente após o término do evento.

1.2 Proteção de Dados

- **Streamers:**
 - Nenhuma informação pessoal (ex.: nome real, contacto) é partilhada com os clientes.
- **Clientes:**
 - Dados de pagamento são processados por gateways terceirizados ([Stripe](#)) para garantir a segurança das transações.

1.3 Dashboard Funcional

- **Recursos Disponíveis:**
 - Chat seguro com histórico criptografado.
 - Sistema de pagamentos integrado (destinado exclusivamente a suppliers).
 - Relatórios de incidentes automatizados e monitorização em tempo real.

2: Responsabilidades do Cliente

2.1 Preparação Técnica – Checklist Pré-Evento

Checklist Obrigatório:

Ação	Detalhes
Teste de Banda Larga	Utilize Fast.com para garantir mínimo 5 Mbps de upload para transmissões em 720p.
Credenciais de Rede	Envie as senhas de Wi-Fi/redes privadas apenas via chat seguro da SUROO (ex.: "Senha: Ev3nt0@2024").
Seleção de Qualidade	Consulte a tabela abaixo para escolher o serviço contratado de acordo com a banda disponível.

Tabela de Requisitos Técnicos:

Qualidade Resolução Upload Mínimo

Básica	480p	2 Mbps
Standard	720p	5 Mbps

Qualidade Resolução Upload Mínimo

Premium 1080p 8 Mbps

⚠ Alerta Crítico:

"Compartilhar o link fora do dashboard da SUROO pode resultar em acesso não autorizado. Penalidades legais serão aplicadas."

3: Responsabilidades do Streamer

3.1 Verificação de Equipamento – Checklist Técnico

- Hardware:**

- Câmera com resolução mínima de 1080p.
- Microfone direcional de boa qualidade.
- Tripé ou suporte estável para evitar tremores.

- Software:**

- Utilize um navegador atualizado (Chrome ou Firefox) com suporte a WebRTC.

- Bateria:**

- Certifique-se de que o dispositivo possui, no mínimo, 80% de carga ou esteja ligado à tomada.

3.2 Comunicação Profissional

- Regras de Chat:**

- Mantenha um tom formal e profissional (ex.: *"Prezado cliente, confirmo que iniciarei a transmissão às 15h."*).
 - Evite discutir assuntos relacionados com pagamentos ou detalhes internos do supplier.
-

4: Gestão de Crises

4.1 Falha de Internet

Fluxo de Ação:

- Notificação Automática:**

- A SUROO enviará alertas via dashboard e e-mail em caso de degradação ou perda de conexão.

- Ajuste Automático:**

- O sistema WebRTC ajustará automaticamente a qualidade para 480p (*adaptive bitrate*).

- Decisão do Cliente:**

- **Opção A:** Continuar com a qualidade reduzida.
- **Opção B:** Interromper a transmissão e reagendar o evento (taxas poderão ser aplicadas).

- Confirmação:**

- O cliente deverá confirmar a opção escolhida via chat seguro em menos de 10 minutos.

4.2 Conflitos Sociais

- **Protocolo de Emergência:**

1. **Pausa Imediata:**

- O streamer deverá pausar a transmissão imediatamente se ocorrer um conflito social.

2. **Notificação:**

- O cliente será alertado via chat seguro.

3. **Resolução:**

- O cliente deve indicar a decisão (retomar ou cancelar a transmissão) em menos de 5 minutos.

Exemplo de Mensagem:

"A transmissão foi pausada devido à oposição de um convidado. Por favor, confirme como deseja proceder."

5: Conformidade Legal

5.1 GDPR e Direitos de Imagem

- **Consentimento Obrigatório:**

- Para eventos privados, inclusive com a presença de menores, é obrigatório obter autorização por escrito dos participantes (consulte o [Anexo A](#)).
- **Idade Mínima (UE):** 13 anos para consentimento sem supervisão parental, conforme legislação aplicável.

5.2 Lei 58/2019 (Portugal)

- **Violações de Dados:**

- Em caso de vazamento ou violação de dados, notifique a **CNPD** em até 72 horas.

5.3 Direitos Autorais

- **Música ao Vivo:**

- Licenças para utilização de músicas devem ser obtidas pelo cliente (ex.: via [SPA](#)).
-

6: Fluxos de Pagamento

6.1 Responsabilidades Financeiras

- **Suppliers:**

- São responsáveis por efetuar os pagamentos aos streamers conforme acordado, sem intervenção direta da SUROO.

- **Clientes:**

- Realizam o pagamento à SUROO, que procederá ao repasse aos suppliers após a dedução das taxas acordadas.

6.2 Transparência

- **Faturação:**

- Todos os detalhes de faturação estão disponíveis no dashboard do supplier.

- **Disputas:**
 - Questões financeiras e disputas serão resolvidas diretamente entre o supplier e o streamer.
-

Anexos

Anexo A: Modelo de Termo de Consentimento

EU, [NOME], AUTORIZO A TRANSMISSÃO DO EVENTO [NOME DO EVENTO] VIA SUROO, CONFORME ART. 6.º DO GDPR.

ASSINATURA: _____

DATA: _____

Download: [Termo_SUROO.pdf](#)

Anexo B: Checklist para Streamers

Item	Verificado
Bateria carregada	<input type="checkbox"/>
Teste de WebRTC	<input type="checkbox"/>
Configuração de áudio	<input type="checkbox"/>
Equipamento de vídeo	<input type="checkbox"/>

Contactos de Emergência

- **Suporte SUROO:**
 - E-mail: suporte@suroo.pt
 - Telefone: +351 123 456 789
 - **CNPD (Proteção de Dados):**
 - Website: www.cnpd.pt
-

Nota Final

A SUROO não armazena gravações ou dados da transmissão. Qualquer registo é de responsabilidade exclusiva do cliente.