
Manual de Boas Práticas para Streamers SUROO em Eventos (UE/Portugal)

Versão 1.0 – Conformidade GDPR e Normas Éticas

1. Preparação Técnica

1.1 Checklist Técnico Pré-Evento

- **Teste de Velocidade**
 - Utilize o [Speedtest by Ookla](https://www.speedtest.net/) [https://www.speedtest.net/] para garantir que a velocidade de upload atinge, no mínimo, conforme especificado nas instruções.
- **Bateria / Backup**
 - Verifique a carga total do dispositivo e tenha à mão um power bank, conforme indicado nas instruções.
- **Equipamento de Transmissão**
 - Confirme que o equipamento (câmeras, microfones, estabilizadores, tripé, etc.) está em perfeito estado e que os acessórios necessários estão disponíveis, conforme as orientações recebidas.
- **Acesso ao Webservice SUROO**
 - Verifique que é possível aceder ao serviço SUROO a partir do local do evento, utilizando a ligação acordada.
- **Acesso ao Serviço de Streaming**
 - Use o botão de teste no seu dashboard para confirmar o funcionamento do serviço.

Exemplos de Configuração no Local:

- *Conexão*: "No local do evento, teste a conexão utilizando o Speedtest. Se a velocidade for insuficiente, notifique o cliente via dashboard imediatamente."
- *Acesso ao SUROO*: "No local do evento, verifique o acesso ao SUROO. Se o serviço não estiver disponível, envie um SMS para o número indicado no e-mail de instruções."
- *Serviço de Streaming*: "Teste o serviço de streaming. Se houver falhas, utilize o botão de alerta no dashboard ou envie um SMS para o número indicado no e-mail recebido."

2. Conduta Profissional

2.1 Vestuário e Postura

- **Recomendado:**
 - Vestir roupa neutra (por exemplo, camisa lisa e calças sociais).
 - Utilizar calçado fechado e discreto.
- **Proibido:**
 - Vestuário com logotipos visíveis, bonés ou roupas informais (por exemplo, bermudas).

2.2 Interação com os Presentes

- **Regras de Ouro:**
 - Cumprimente os presentes de forma breve e cordial (por exemplo: "Boa tarde, estou aqui para garantir uma transmissão tranquila").
 - Mantenha sempre uma postura profissional e cortês.
 - **Orientações para Situações Sensíveis:**
 - Caso um convidado recuse aparecer, ajuste discretamente o enquadramento da câmara.
 - **Atenção:** Nunca aceda a áreas privadas (ex.: quartos) sem autorização explícita.
-

3. Comunicação com o Cliente

3.1 Regras para Mensagens na Plataforma

- **Tom Profissional:**
 - Utilize fórmulas de cortesia e uma linguagem formal.
 - Evite gírias, emojis e abreviações.
- **Prazo de Resposta:**
 - Responda às mensagens em menos de 24 horas.
 - Para questões urgentes, utilize o chat seguro do dashboard.

Exemplo de Mensagem em Caso de Atrasos:

Prezado(a) [Nome],
Informamos que a transmissão iniciará às [hora] devido a [motivo técnico].
Pedimos desculpas pelo inconveniente e agradecemos a sua compreensão.

4. Gestão de Crises

4.1 Falha de Internet: Largura de Banda

1. O sistema deverá notificar imediatamente o cliente sobre a degradação da ligação.
2. Caso seja necessário, informe o cliente sobre a causa da degradação do sinal.
3. A redução de qualidade é gerida automaticamente pelo WebRTC, que ajusta dinamicamente os parâmetros de transmissão.

4.2 Falha de Internet: Perda Completa de Ligação

1. O sistema deverá notificar o cliente de forma imediata.
2. Se possível, restabeleça a ligação utilizando um cartão GSM ou outra conexão de backup.
3. Informe o cliente, se solicitado, sobre a causa da perda do sinal.
4. **Decisão do Cliente:** O cliente deverá decidir se o serviço continua com os ajustes técnicos ou se a transmissão deve ser interrompida.

4.3 Conflitos Sociais

- **Ação Rápida:**
 - Caso um presente se oponha à transmissão, pause-a imediatamente.

- Contacte o cliente via chat seguro para receber instruções sobre como proceder.
-

5. Segurança e Conformidade

5.1 Proteção de Dados (GDPR e Lei 58/2019)

- **Link de Acesso:**
 - O link de acesso ao serviço é revogado automaticamente após o término do evento.
 - Conforme acordado com o seu agente, a sua área no SUROO pode ser usada para outros serviços.
 - A sua área no SUROO é pessoal e não deve ser partilhada com terceiros.
- **Dados Pessoais:**
 - **Importante:** Não armazene logs, metadados ou gravações no seu equipamento, conforme estipulado pelo Artigo 32 do GDPR [<https://www.privacy-regulation.eu/pt/32.htm>].

5.2 Senhas e Autenticação

- **Perfil e Senha da Plataforma:**
 - Preenha o seu perfil no SUROO para aceder ao serviço caso exigido.
 - Use uma senha com no mínimo 12 caracteres e inclui símbolos, números e letras maiúsculas e minúsculas. Guarde em local seguro.
-

Considerações Finais

- **Revisão Constante:** Este manual deve ser revisto e atualizado periodicamente para incorporar novas normas técnicas, alterações legislativas e melhores práticas do setor.
- **Advertência:**

A não conformidade com os procedimentos de teste e validação pode resultar em falhas na transmissão, impactando a qualidade do serviço e gerando responsabilidades legais.

- **Boas Práticas:**
 - Mantenha sempre uma comunicação clara e transparente com o cliente.
 - Siga rigorosamente os procedimentos técnicos e as orientações de segurança para garantir uma transmissão de alta qualidade e em conformidade com as normas vigentes.
-

Data de Emissão: 8 de Março de 2025

Responsável Técnico: Carlos Leandro
