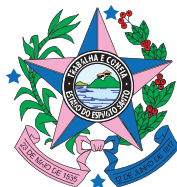


# MANUAL DE CONDUTA NAS MÍDIAS SOCIAIS



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
*Secretaria de Gestão e Recursos Humanos*

# SUMÁRIO

1. Introdução	4
2. As Mídias Sociais	5
3. Princípios Gerais de Conduta	6
4. Gestão de Recursos	8
5. Segurança da Informação	9
6. Legislação e Penalidades	12



# MANUAL DE CONDUTA NAS MÍDIAS SOCIAIS

Práticas de comportamento dos  
empregados, comissionados e estagiários  
do Prodest nas mídias sociais.

# INTRODUÇÃO

As redes sociais ganham cada vez mais espaço na comunicação entre as pessoas. Para as organizações públicas e privadas, tornaram-se um recurso valioso para a interação com clientes, empregados, comissionados, estagiários, parceiros, entidades da sociedade civil, entre outros públicos estratégicos.

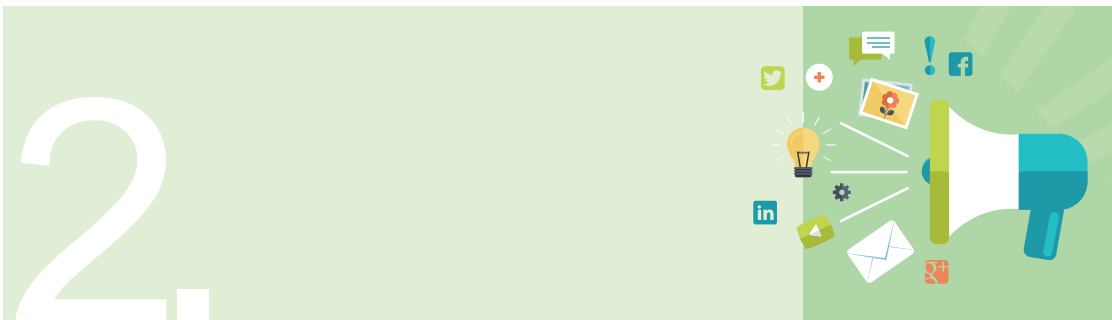
Este manual é composto por orientações que os empregados, comissionados e estagiários do Prodest devem seguir sempre que mencionarem, comentarem, publicarem ou compartilharem conteúdos envolvendo a autarquia em mídias sociais.

Este documento será continuamente atualizado para acompanhar o surgimento de novas redes e tecnologias e sua incorporação no ambiente corporativo do Prodest. Caso você tenha dúvidas sobre como proceder em situações específicas, consulte seu gestor ou a área de Comunicação Social para orientações.

Suas contribuições para este documento são desde já muito bem-vindas. Escreva para [comunicacao@prodest.es.gov.br](mailto:comunicacao@prodest.es.gov.br) e envie sua sugestão. O setor de Comunicação Social é o responsável por divulgar as ações do Prodest nas redes sociais e pelo acompanhamento do conteúdo.








# 1



As “ferramentas de mídias sociais” possibilitam a publicação de conteúdos por qualquer pessoa e abrangem diversas atividades que integram tecnologia, interação social e a construção de textos, fotos, vídeos e áudios.

Dentro das mídias sociais estão as redes sociais, que são estruturas sociais virtuais onde as pessoas se reúnem por afinidades e com objetivos em comum. As redes sociais têm transformado a forma de comunicar, influenciando opiniões, mobilizando e criando grupos e trazendo informações em questão de segundos.

As principais redes sociais online são:

-  Facebook,
-  Twitter,
-  Google+,
-  YouTube e
-  LinkedIn.

# AS MÍDIAS SOCIAIS

# PRINCÍPIOS GERAIS DE CONDUITA



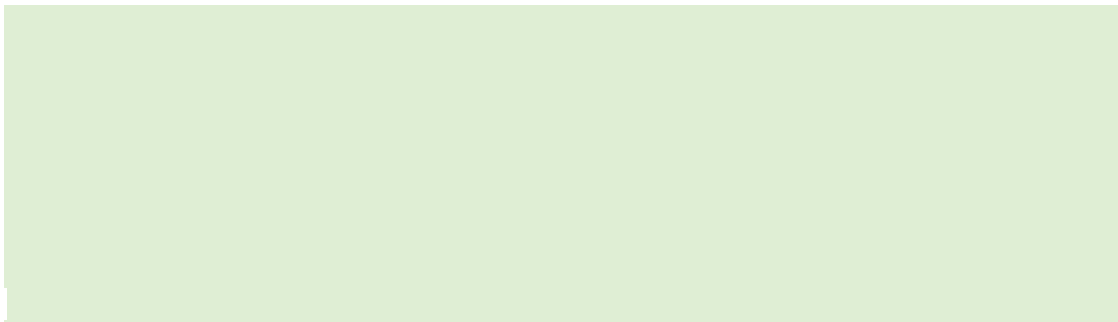
Os perfis profissionais e pessoais dos empregados, comissionados e estagiários do Prodest, embora de uso e responsabilidade individuais, devem seguir as orientações deste manual. Nesses perfis, é permitido falar “sobre o Prodest”, mas nunca falar “em nome” da autarquia. São permitidas menções ao Prodest a seus empregados, comissionados e estagiários, desde que não violem questões de direitos autorais, privacidade e segurança da informação.

É importante entender que as pessoas, em geral, tendem a não separar o lado profissional do pessoal. Ou seja: se você é conhecido como empregado do Prodest, suas publicações em mídias sociais são facilmente ligadas à imagem da autarquia.

Abaixo, estão orientações que devem ser observadas:

- As linhas que dividem público/privado e pessoal/profissional não são muito claras nesses espaços. Lembre-se de que você pode estar conectado a colegas de trabalho, dirigentes, clientes e usuários. É importante que sua conduta esteja de acordo com as políticas, com as instruções normativas e com o Código de Ética dos Servidores Civis do Estado do Espírito Santo.
- Diferentes pontos de vista sobre um determinado assunto são comuns. Na esfera virtual, os comentários sobre a autarquia e os colegas de trabalho devem ser feitos de maneira respeitosa. O mesmo vale para a divulgação online de fotografias.

- ✍ Não deixe que as pessoas entendam que suas opiniões nas redes sociais representam também as do Prodest. Não publique ou compartilhe posts que associam a autarquia a fatos ou opiniões que não reflitam o posicionamento oficial do órgão ou possam dar margem a entendimentos ambíguos, ofensivos ou pejorativos.
- ✍ Fóruns e grupos de discussão envolvendo o Prodest devem expressar claramente em suas descrições que não são oficiais. A troca de informações mesmo em canais restritos deve ser feita com cautela. Dados sigilosos divulgados podem vazar, gerando problemas para a autarquia e para quem os compartilhou.
- ✍ Ao perceber qualquer situação que esteja prejudicando a imagem do Prodest nas redes sociais, registre internamente para que seja resolvida. Procure o Escritório de Segurança da Informação (ESI) e a área de Comunicação Social, responsáveis pelo acompanhamento de conteúdo nas redes sociais.
- ✍ Não faça uso pessoal das informações de nossos clientes. Isso inclui contatá-los por razões sociais ou com oferta/procura de serviço particular. A privacidade deles também deve ser respeitada.
- ✍ Não divulgue estudos, projetos, documentos internos da autarquia nas redes sociais.
- ✍ Insatisfações profissionais devem ser relatadas ao seu superior ou ao RH, em vez de serem expostas na internet.
- ✍ Não demonstre conflitos de interesse que possam resultar em favores ou vantagens indevidas para você ou para outros indivíduos ou grupos. Como um agente público, você precisa ter esses cuidados.



# 4.



- Prodest tem ferramentas técnicas para auxiliar na gestão de recursos. Com base nos relatórios mensais de acesso às redes sociais, a chefia imediata poderá conscientizar o funcionário para o uso adequado das redes sociais, caso a utilização prejudique o desempenho profissional.



# GESTÃO DE RECURSOS



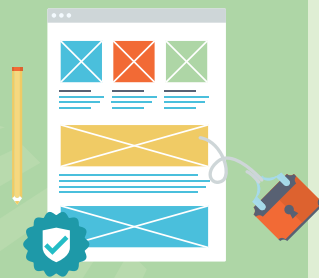
# SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A utilização de redes sociais deve seguir a Política de Segurança da Informação para uso da internet. Caso não prejudique o desempenho profissional, a utilização é aceita durante o horário de trabalho, inclusive através das estações de trabalho e redes do Prodest, desde que:

Não seja usada para praticar, incitar, induzir ou promover qualquer ideia, ato ou atividade de caráter ilícito que violem a legislação brasileira vigente, a Política de Segurança da Informação (PSI) do Prodest, a Política Estadual de Segurança da Informação (PESI) do Governo do Espírito Santo e o Código de Ética Profissional dos Servidores Cíveis do Estado do Espírito Santo.

## Determinação:

- ✎ O endereço de e-mail corporativo é somente para assuntos relacionados ao trabalho. Não o utilize para se inscrever ou se cadastrar em sites ou serviços não relacionados às atividades no Prodest e para receber suas mensagens e notificações (mesmo em redes sociais profissionais, como o LinkedIn). Para isso, é permitido o acesso a e-mails pessoais (Gmail, Hotmail, entre outros). Além do risco de incidentes que possam afetar negativamente a imagem do Prodest, a utilização ou divulgação de seu endereço de e-mail corporativo para fins pessoais podem fazer com que ele seja incluído em listas de SPAM, ou seja, envolvido em fraudes.

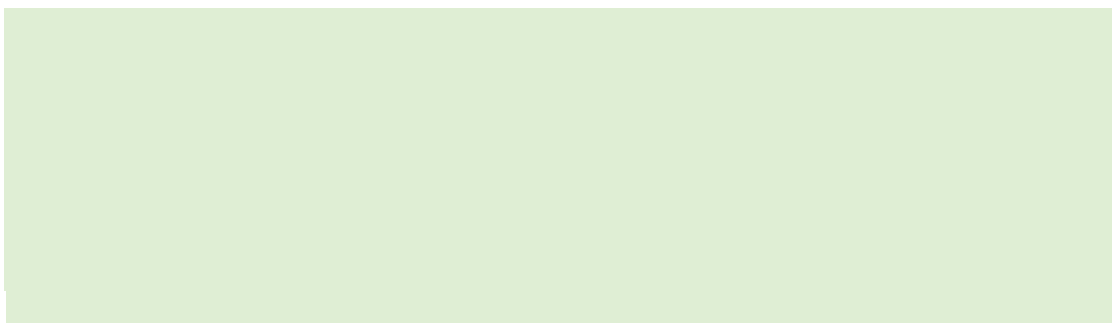


### Orientações:

- ✍ Cuidado com o vazamento de informações sigilosas! Não divulgue informações estratégicas, restritas ou confidenciais pertencentes ao Prodest ou por ele tratadas ou custodiadas.

Exemplos: dados, conteúdos ou comentários relacionados a pesquisas, projetos, documentos, estratégias, Governo, clientes, fornecedores, cidadãos ou quaisquer outras partes e que ainda não tenham sido divulgadas publicamente em fontes confiáveis. Isso também vale ao descrever sua experiência profissional em currículos online ou em redes sociais relacionadas a trabalho, como o LinkedIn.

- ✍ Se você utiliza um dispositivo móvel corporativo (fornecido pelo Prodest) com acesso à internet, não conceda aos aplicativos instalados acesso à sua lista de contatos, caso ela possuir números de telefone ou endereços de e-mail de colegas, parceiros, fornecedores ou clientes. Essas informações podem ser utilizadas em fraudes (como phishing scam), envio ou recebimento de SPAMs, envio de convites associados ao seu nome ou ao nome da autarquia.
- ✍ Não insira informações confidenciais do Prodest, de clientes, do Governo ou do cidadão em aplicativos de dispositivos móveis, a não ser quando indispensáveis para fins de trabalho.
- ✍ Cuidado ao habilitar a replicação de postagens de uma rede social para outra(s), pois o nível de privacidade do público-alvo de cada uma pode ser diferente. Por exemplo, as postagens podem ser restritas apenas a amigos em uma, mas abertas para visualização ao público em geral em outras.

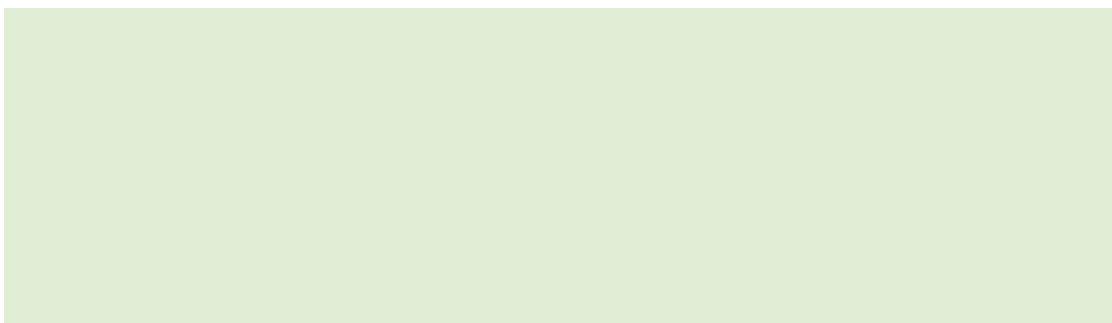


### Importante:

- ✍ A informação armazenada numa determinada rede social pode ser mudada ou apagada ao longo do tempo pelo usuário que a divulgou. Mas essas informações podem ser replicadas em outros sites sem a possibilidade de removê-las, mesmo que os dados não sejam mais verdadeiros.
- ✍ Pessoas mal-intencionadas podem se fazer passar por clientes, parceiros e colegas de trabalho para conseguirem informações privilegiadas do Prodest. Assim, certifique-se, na medida do possível, de falar com a pessoa certa ao fornecer informações restritas ou confidenciais em mensagens instantâneas ou quaisquer outros meios de comunicação e interação.
- ✍ Conforme estabelecido no item 1 do “Termo de Confidencialidade e Responsabilidade” da Política de Segurança da Informação do Prodest, o compromisso de todos com a confidencialidade das informações da autarquia permanece mesmo após encerramento da relação mantida com a instituição.

### Recomendações:

- ✍ Evite utilizar agregadores de redes sociais (aplicações que permitem acesso ao conteúdo de várias redes sociais em uma mesma aplicação). Apesar da conveniência proporcionada, essas aplicações aumentam os riscos, especialmente ao permitirem acesso às várias redes sociais pela mesma senha.
- ✍ Evite instalar aplicativos que não sejam reconhecidamente confiáveis. Muitos estão sujeitos a vulnerabilidades que, por exemplo, podem enviar conteúdo indesejável a outros usuários por e-mail, mensagens instantâneas, ou publicações automatizadas, tais como postagens e comentários. Pior ainda, o dispositivo pode ser utilizado para disparar ataques contra outros perfis em redes sociais, serviços e sites, envolvendo seu nome e o nome do Prodest em ações ilícitas.



# 6.



Apostagem e a distribuição de material sem responsabilidade têm consequências e penalidades. No Brasil, há legislação específica que prevê a interceptação por ordem judicial de comunicações em sistema de telefonia, informática e telemática. Há também lei própria que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programas de computador.

Boa-fé, honestidade, cortesia, transparência, moralidade e legalidade devem nortear toda e qualquer divulgação de conteúdo de responsabilidade dos empregados, comissionados e estagiários do Prodest, ainda que em suas interações particulares nas redes sociais.

O descumprimento das regras deste manual e de outras normas institucionais poderá implicar penalidades e sanções administrativas previstas na regulamentação aplicável.

## LEGISLAÇÃO E PENALIDADES

Confira exemplos de ordenamentos jurídicos que podem ser aplicados em caso de uso indevido de mídias sociais:

- ✍ Inviolabilidade da vida privada, imagem e intimidade: Art.5–inciso X da Constituição Federal;
- ✍ Discriminação ou preconceito na internet: crime previsto no Art. 20,§2º, da Lei 7.716/89;
- ✍ Calúnia, injúria e difamação por meio que facilite o ilícito: crimes previstos nos Arts. 138, 139, 140, respectivamente, combinados com o Art. 141, Inc. III, todos do Código Penal;
- ✍ Ameaça: crime previsto no Art. 147 do Código Penal;
- ✍ Induzimento, instigação ou auxílio a suicídio: crime previsto no Art.122 do Código Penal;
- ✍ Falsa identidade: crime previsto no Art. 307 do Código Penal;
- ✍ Copiar ou plagiar obras de terceiros (violar direitos de autor): previsto no Art. 184 do Código Penal;
- ✍ Violação de segredo profissional: crime previsto no Art. 154 do Código Penal;
- ✍ Revelação de segredos de terceiros na Internet: previsto no Art. 153 do Código Penal;
- ✍ Inserção de dados falsos: crimes previstos nos artigos 313-A, 313B do Código Penal;

- ✍ Concorrência desleal: crime previsto no Art. 195 da Lei de Propriedade Industrial (Lei n.º 9.279/96);
- ✍ Responsabilidade civil dos provedores de serviço de internet que não adotam qualquer medida para remover o conteúdo indevido inserido por terceiros caso sejam previamente cientificados: Art. 186 do Código Civil;
- ✍ Responsabilidade civil dos pais pelos seus filhos menores de idade por atos ilícitos: Art. 932, Inc. I, do Código Civil;
- ✍ Responsabilidade do empregador sobre seus empregados no exercício do trabalho que lhes competir, ou em razão dele, por atos ilícitos: Art. 932, Inc. III, do Código Civil;
- ✍ Acesso a sites de pedofilia e pornografia infantil: previsto na Constituição Federal de 1988, Art. 5º, XLII; Leis 7.716/1989; 9.459/1997 e 8.081/1990;
- ✍ Justa causa para rescisão do contrato de trabalho por incontinência de conduta ou mau procedimento, violação de segredo da empresa, ato lesivo da honra ou boa fama contra qualquer pessoa e/ou superiores hierárquicos: Art. 482 da CLT, alíneas “b”, “g”, “j” e “h”.

Confira os canais do Prodest nas redes sociais:

Facebook: [www.facebook.com/prodest.comunica](http://www.facebook.com/prodest.comunica)

Twitter: [twitter.com/prodestcomunica](https://twitter.com/prodestcomunica)

Vimeo: [www.vimeo.com/prodest](http://www.vimeo.com/prodest)



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
*Secretaria de Gestão e Recursos Humanos*