



GUIA DE BOAS PRÁTICAS DIGITAIS: USO DAS MÍDIAS SOCIAIS, WHATSAPP E FERRAMENTAS CORPORATIVAS

SUMÁRIO

3	Apresentação
5	Princípios Gerais
6	Boas Práticas no Ambiente Digital
7	Condutas Inadequadas
8	Condutas Recomendadas
9	Uso do WhatsApp
10	Uso do Spark
11	Uso do E-DOCS
12	Uso do E-mail Institucional
13	Confidencialidade e Direitos Autorais
14	Considerações Finais
15	Referências
16	Ficha técnica



APRESENTAÇÃO

A Ceturb-ES reconhece e respeita o direito de seus colaboradores de manterem perfis próprios em redes e mídias sociais, bem como de expressarem livremente suas opiniões nesses espaços. A liberdade de pensamento é um valor fundamental em qualquer sociedade democrática, e deve ser preservada também no ambiente corporativo.

As redes sociais revolucionaram, tanto no âmbito profissional quanto no pessoal, a forma como nos comunicamos e interagimos. Esses meios digitais ampliam as possibilidades de colaboração e troca de conhecimento, permitindo que informações, ideias e experiências sejam compartilhadas de maneira ágil e democrática, independentemente da posição hierárquica ou área de atuação. Assim, configuram-se como espaços legítimos para a valorização das práticas profissionais e para o fortalecimento da identidade institucional, desde que utilizados com responsabilidade e discernimento.

Contudo, é fundamental reconhecer que, ao manterem vínculo com a Ceturb-ES, os colaboradores passam a ser percebidos, ainda que de forma não intencional, como representantes da instituição. Dessa forma, qualquer conteúdo publicado ou compartilhado em ambiente digital pode ser interpretado pelo público externo como uma manifestação institucional. Tal percepção reforça a necessidade de cautela e responsabilidade na exposição de opiniões, imagens ou informações que, direta ou indiretamente, possam ser associadas à Companhia ou impactar sua reputação.



APRESENTAÇÃO

Adicionalmente, é exigido o respeito à Constituição Federal de 1988, bem como às disposições das Leis nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), que estabelecem direitos e deveres no uso da internet e no tratamento de dados pessoais, inclusive no ambiente digital corporativo.

Ao adotarmos boas práticas de conduta no ambiente digital, fortalecemos a cultura da transparência, do respeito mútuo e da integridade — valores essenciais à construção de um ambiente organizacional ético, seguro e produtivo. Nesse contexto, destaca-se ainda a importância da observância quanto aos limites do uso de mensagens institucionais, especialmente por meio de aplicativos de mensagens instantâneas como o WhatsApp.

As diretrizes aqui apresentadas aplicam-se a todos os colaboradores da Ceturb-ES sempre que houver participação em plataformas on-line com referências diretas ou indiretas à Companhia, ou quando os conteúdos veiculados puderem, de alguma forma, impactar sua imagem institucional, visando orientar a todos para uma atuação digital estratégica.

PRINCÍPIOS GERAIS

As redes sociais são espaços legítimos de troca de conhecimento e fortalecimento da identidade institucional, quando utilizados com responsabilidade.

A imagem da Ceturb-ES pode ser influenciada por comportamentos individuais nas mídias digitais.

A conduta ética no ambiente on-line deve estar alinhada ao Código de Conduta e Integridade da Companhia.



BOAS PRÁTICAS NO AMBIENTE DIGITAL

As mídias sociais são, em sua maioria, espaços públicos. As fronteiras entre o pessoal e o profissional são tênues no ambiente digital. Informações publicadas podem ser armazenadas, compartilhadas e acessadas por tempo indefinido. Seja coerente em sua postura on-line com os valores e princípios da Companhia.

É necessário obter aprovação da Assessoria de Comunicação da Ceturb-ES para criar uma conta em nome da empresa ou se tornar um representante que compartilha informações sobre a empresa e as áreas nas quais trabalhamos. Apenas essas contas poderão exibir o logotipo da empresa. Se um membro da imprensa ou de alguma mídia on-line entrar em contato com você para falar sobre conteúdos publicados na Internet sobre a Ceturb-ES, encaminhe-os à Assessoria de Comunicação.

CONDUTAS INADEQUADAS

Não adote atitudes que comprometam a integridade institucional, tais como:

- Utilizar o e-mail corporativo para registro em redes sociais pessoais;
- Criar perfis ou páginas utilizando o nome ou identidade visual da Ceturb-ES sem autorização;
- Publicar conteúdos institucionais não validados oficialmente;
- Disseminar boatos, fake news ou rumores sobre a Companhia;
- Fazer comentários discriminatórios, ofensivos ou inapropriados;
- Expor negativamente colegas de trabalho;
- Manifestar-se em nome da empresa sem autorização formal;
- Utilizar o WhatsApp institucional para fins pessoais ou para tratar de assuntos alheios às atividades da instituição, como debates sobre política, futebol, religião, entre outros temas não relacionados ao ambiente de trabalho.



CONDUTAS RECOMENDADAS

- Use a primeira pessoa ao expressar opiniões pessoais;
- Siga as mesmas normas de respeito e convivência aplicáveis ao ambiente de trabalho;
- Participe de fóruns que promovam aprendizado e troca profissional;
- Corrija equívocos de forma transparente e imediata;
- Incentive um tom respeitoso e aberto ao diálogo;
- Em caso de dúvida sobre a adequação de um conteúdo, opte pela não publicação.

USO DO WHATSAPP



A utilização do WhatsApp como ferramenta de comunicação institucional deve priorizar o envio de mensagens durante o horário regular de expediente.

O envio de comunicações fora desse período deve ocorrer em situações de necessidade justificada. Recomendando-se que a mensagem seja objetiva, clara e restrita ao conteúdo estritamente necessário, de modo a assegurar sua compreensão imediata e preservar o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal dos colaboradores.

É fundamental evitar o excesso de informalidade nas mensagens, assegurando sempre clareza, coerência e adequação à linguagem institucional.

USO DO SPARK

O Spark é um canal oficial de comunicação corporativa, destinado à troca de informações e à colaboração entre colegas de trabalho. Para garantir uma comunicação eficiente, profissional e respeitosa, recomenda-se:

- Utilizar o Spark preferencialmente para assuntos relacionados ao trabalho e temas pertinentes ao ambiente organizacional;
- Manter sempre cordialidade, respeito e profissionalismo em todas as interações;
- Evitar mensagens excessivas ou sem relevância para as atividades laborais;
- Não compartilhar conteúdos pessoais, políticos, ofensivos ou que possam gerar desconforto;
- Redigir mensagens de forma clara, objetiva e estruturada, facilitando a compreensão e o alinhamento entre todos.



USO DO E-DOCS

O E-DOCS é a ferramenta oficial da Ceturb-ES para tramitação e gestão de documentos. A empresa valoriza o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal de seus colaboradores e, para preservar a organização do trabalho e o bem-estar de todos, orienta-se:

- Utilizar o E-DOCS preferencialmente durante o horário de trabalho (jornada regular ou escala estabelecida), evitando seu uso fora do expediente, salvo em situações excepcionais, previamente justificadas e autorizadas;
- Manter a organização documental, classificando corretamente os registros para facilitar sua localização e consulta futura.



USO DO E-MAIL INSTITUCIONAL

O e-mail corporativo é uma ferramenta de comunicação oficial da Ceturb-ES, devendo ser utilizado com responsabilidade, profissionalismo e em conformidade com os princípios da instituição.

Recomenda-se que o envio e o retorno de mensagens por meio do e-mail institucional ocorram, preferencialmente, durante o horário regular de expediente. Essa prática contribui para a organização das demandas, respeita os períodos de descanso dos colaboradores e favorece o equilíbrio entre vida profissional e pessoal.

O uso do e-mail institucional fora do horário de expediente deve ser reservado a situações específicas, como atividades realizadas em regime de plantão, demandas previamente alinhadas entre os envolvidos ou casos de urgência.

O uso consciente do e-mail institucional reforça a eficiência da comunicação interna e o compromisso com um ambiente de trabalho respeitoso e equilibrado.



CONFIDENCIALIDADE E DIREITOS AUTORAIS

Proteja informações confidenciais da Ceturb-ES e de seus parceiros, não divulgue dados, resultados de pesquisas ou conteúdos institucionais que ainda não tenham sido oficialmente validados e publicados pela Ceturb-ES.

Respeite os direitos autorais e a propriedade intelectual: não atribua a si a autoria de materiais alheios e identifique corretamente os autores dos conteúdos que compartilhar.

Não publique fotos de terceiros sem autorização.

Observe obrigações legais de sigilo e não divulgação.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

No horário de expediente, os computadores e a internet são para atividades de trabalho. Tenha bom senso. Não prejudique a Ceturb-ES ou a sua equipe realizando atividades pessoais na internet.

O uso responsável das plataformas digitais fortalece a credibilidade institucional da Ceturb-ES. Orgulhe-se do trabalho que realiza e contribua para a construção de um ambiente digital ético, colaborativo e transparente.

Seja prudente, ético e consciente de que, mesmo no ambiente virtual, suas ações refletem seus valores pessoais e os princípios da instituição à qual está vinculado.

REFERÊNCIAS

CETURB/ES. Código de conduta e integridade. Vitória: CETURB/ES, 2022.

CETURB/ES. Guia de comportamento on-line e uso do WhatsApp. Vitória: CETURB/ES, 2022.

INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO (IFES). Manual de boas práticas para redes sociais. Vitória: IFES, 2018.

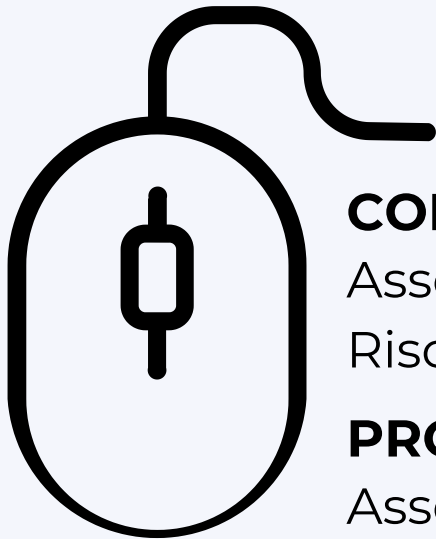
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO. Guia de uso das redes sociais nas instituições públicas. Vitória: TCE-ES, 2025.

Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), redação dada pela Lei n.º 13.853 de 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

Lei n.º 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 5 out. 1988.

FICHA TÉCNICA



CONTEÚDO E TEXTO

Assessoria de Governança,
Riscos e Compliance

PROJETO GRÁFICO

Assessoria de Comunicação



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 22/07/2026 09:02:34 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por GARDÊNIA BEZERRA TONIATO (CHEFE DE DIVISÃO PUBLICIDADE - ASCOM - CETURB - GOVES)
Valor Legal: CÓPIA SIMPLES | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2026-TPHFSB>