



BOAS  
PRÁTICAS  
NAS REDES  
SOCIAIS

#

EVITANDO  
CRISES E  
MAL-ENTENDIDOS



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

## MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

**Raquel Elias Ferreira Dodge**

Procuradora-Geral da República

**Luciano Mariz Maia**

Vice-Procurador-Geral da República

**Humberto Jacques de Medeiros**

Vice-Procurador-Geral Eleitoral

**Julieta Elizabeth Fajardo Cavalcanti de Albuquerque**

Ouvidora-Geral da MPF

**Oswaldo José Barbosa Silva**

Corregedor-Geral do MPF

**Alexandre Camanho de Assis**

Secretário-Geral

**Dione Aparecida Tiago**

Secretária de Comunicação Social

**Allana de Albuquerque Sousa Silva**

Secretária de Comunicação Social Adjunta

## BOAS PRÁTICAS NAS REDES SOCIAIS

EVITANDO CRISES E MAL-ENTENDIDOS

Brasília | DF | MPF 2017

© 2017 – MPF

Todos os direitos reservados ao Ministério Público Federal

Disponível em: <<http://intranet.mpf.mp.br/politicas-e-manuais/cartilhas>>

### DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)

B823b Brasil. Ministério Público Federal. Procuradoria-Geral da República.  
Secretaria de Comunicação Social.

Boas práticas nas redes sociais : evitando crises e mal-entendidos /  
Procuradoria-Geral da República, Secretaria de Comunicação Social. –  
Brasília : MPF, 2017.

18 p. : il. color.

Disponível em: <<http://intranet.mpf.mp.br/politicas-e-manuais/cartilhas>>.

1. Rede social. 2. Comunicação digital. 3. Mídia digital. I. Brasil.  
Procuradoria-Geral da República. Secretaria de Comunicação Social. II.  
Título.

CDD 302.30285

## SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Secretária de Comunicação Social  
Dione Aparecida Tiago

Secretária de Comunicação Social Adjunta  
Allana de Albuquerque Sousa Silva



Organização  
Aline Fonseca de Andrade  
Camila de Brito Resende Neves

Planejamento visual, revisão e diagramação  
Secretaria de Comunicação Social (Secom)

Normalização bibliográfica  
Coordenadoria de Biblioteca e Pesquisa (Cobip)



Procuradoria-Geral da República - SAF Sul Quadra 4 Conjunto C  
CEP: 70050-900 - Brasília-DF  
Tel: +55 61 3105 5100

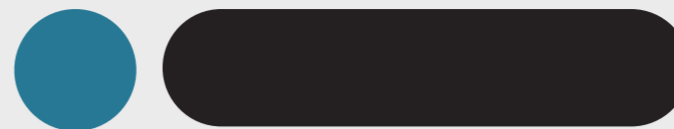
[www.mpf.mp.br](http://www.mpf.mp.br)

# SUMÁRIO



<b>Apresentação</b> .....	<b>4</b>
<b>Orientações gerais para uso das redes sociais</b> .....	<b>5</b>
Linguagem .....	6
Hashtags .....	6
Vídeos .....	7
Imagens .....	8
Menção a outros perfis .....	8
Opiniões pessoais .....	8
#FicaDica - Membro porta-voz? .....	9
#FicaDica - Inclinação política .....	10
Boatos .....	11
Grupos Privados e áudios .....	11
Informações pessoais .....	12
Atendimento ao público .....	12
#FicaDica - Disciplina .....	13
Uso de dispositivos da instituição .....	14
Senhas .....	14
Anonimato e pseudônimos .....	15
Polêmicas e crises institucionais .....	16
Valores institucionais e publicações nas redes sociais .....	16
Pense antes de tuitar! 10 dicas: .....	17
Legislação: portarias, leis e recomendações .....	18

# APRESENTAÇÃO



O uso das redes sociais vem transformando a comunicação interpessoal e também o diálogo na esfera pública – estabelecido entre cidadãos, órgãos públicos, empresas, movimentos sociais e outros atores. A interação digital abre novas e inúmeras oportunidades de comunicação: possibilita a melhoria da prestação de serviços, contribui para a ampliação do acesso à informação e para a efetividade da transparência, aprimora debates e, sobretudo, aproxima o público das instituições.

O uso de dispositivos móveis, como tablets e smartphones, ampliou ainda mais o acesso às redes. É comum que as pessoas se mantenham conectadas mesmo em horário de trabalho. Tamaña interação traz a necessidade de reflexão sobre a maneira mais adequada de uso dessas ferramentas de comunicação.

É necessário estar atento à exposição de conteúdos em redes sociais. Ao emitir uma opinião, publicar uma foto, curtir ou compartilhar postagens, o usuário está construindo a sua identidade perante familiares, amigos e colegas de trabalho. Nas redes sociais, costuma-se dizer: você é o que você posta.

Nas descrições dos perfis individuais nas redes, são citadas preferências musicais ou literárias, profissão, universidades frequentadas, entre outras informações pessoais. É comum a autoidentificação de membros e servidores do Ministério Público Federal como integrantes da instituição. Assim, a divulgação de conteúdos nas redes sociais pode afetar, além da imagem pessoal de quem publica, a imagem da instituição – de forma positiva ou negativa.

Para aqueles que exercem funções públicas, o cuidado no uso das redes sociais deve ser redobrado. Mas, quando o agente público se identifica como membro do Ministério Público Federal, a imagem da instituição fica atrelada ao perfil. Neste capítulo, trazemos algumas orientações para o uso de redes sociais por servidores e membros. Orientações específicas para procuradores estão destacadas no quadro “**#FicaDica**”.

ORIENTAÇÕES  
**GERAIS**  
PARA USO DAS  
REDES SOCIAIS



## LINGUAGEM

Nas redes sociais, a informalidade é uma característica das comunicações. É comum o uso de memes, piadas ou gírias. Mas fique atento, simplicidade e coloquialidade não são sinônimos de texto mal escrito. Erros de concordância e ortografia, assim como palavrões e xingamentos, devem ser evitados.

A linguagem rebuscada também pode ser inadequada. Se a intenção é comunicar, o uso excessivo de termos jurídicos e palavras eruditas pode prejudicar o entendimento.



## HASHTAGS



As *hashtags* (o símbolo #) foram primeiramente utilizadas no Twitter como uma forma de falar sobre assuntos específicos e encontrá-los depois na rede. Elas funcionam como uma sala de bate-papo dentro de outras conversas no Twitter. Com o tempo, as outras plataformas de redes sociais também passaram a utilizar as *hashtags*, não necessariamente com o mesmo objetivo. No Instagram, por exemplo, elas acabam fazendo parte da linguagem da plataforma, podendo demonstrar, inclusive, sentimentos, e não apenas para marcar assuntos específicos. É aconselhável utilizar *hashtags* sempre que for conveniente.





## VÍDEOS

A linguagem audiovisual vem sendo cada vez mais utilizada nas redes sociais e as próprias plataformas estão investindo no incentivo ao uso de vídeos pelos usuários. Com um celular nas mãos, qualquer um pode produzir seu vídeo.

### **Alguns cuidados básicos:**

- Gravar, de preferência, na horizontal;
- Prestar atenção se a iluminação no local é suficiente;
- No caso do áudio, o local deve ter o mínimo de barulho possível;
- Extensão MP4 ou MOV.

### **Além disso, os vídeos têm duração específica em cada rede:**

- Twitter: duração de 45 segundos;
- Instagram: duração de 1 min;
- Facebook: limite de até 200 MB.

A dica é fazer vídeos para web mais curtos, com no máximo 2 minutos.



## IMAGENS

Ao utilizar imagens no perfil pessoal, é preciso ter cautela, principalmente com as que levarem a algum tipo de informação pessoal. Imagens mais informais e esteticamente melhores obtêm mais repercussão do que as demais.

## MENÇÃO A OUTROS PERFIS

Mencionar outro perfil significa marcá-lo dentro da própria rede. No Twitter, por exemplo, a marcação ocorre por meio do @ + nome de perfil. A menção pode dar mais repercussão ao tuíte, além de ser uma forma educada de citar alguém de quem se está falando.



## OPINIÕES PESSOAIS

Todos têm direito a emitir opiniões, ideias ou impressões sobre determinados assuntos. A liberdade de expressão, crença e pensamento é direito assegurado constitucionalmente. Mas lembre-se, respeito, cordialidade e ponderação são posturas essenciais para um debate qualificado.

Condutas como assédio moral ou sexual, *bullying*, exposição de conteúdos racistas ou discriminatórios podem gerar

consequências criminais. Lembre-se: falar nas redes sociais é conversar com uma plateia. Antes de postar, avalie: eu falaria isso em uma reunião pública com um megafone?

A reflexão também vale para compartilhamentos, curtidas ou retuítes. Mesmo que o usuário não seja o autor de determinado conteúdo, o registro de certas ações em perfis pessoais – com *likes*, *pins* ou **retweets** – pode gerar responsabilidade civil e penal.

# #FICADICA

## MEMBRO PORTA-VOZ?

Ao emitir uma opinião nas redes, blogs ou fóruns, a postura do membro, mais do que a de qualquer outro servidor, pode ser confundida com o posicionamento oficial da instituição. Ao se expressar sobre determinado assunto, recomenda-se avaliar se o conteúdo:

- > antecipa posicionamento que será divulgado posteriormente em meios oficiais;
- > invade a atuação institucional de outro colega;
- > pode configurar atividade político-partidária;
- > expõe informações privilegiadas, conseguidas pelo exercício da atividade-fim; e/ou
- > expõe antecipadamente juízo sobre caso ainda não esclarecido.

# #FICADICA

## INCLINAÇÃO POLÍTICA

A exposição de apreço ou de objeção a determinado político, partido, candidato ou coligação deve ser evitada em perfis de membros nas redes sociais. A postagem pode ser entendida como “prova” de suposto favorecimento ou perseguição em um momento de exercício da função eleitoral, ou mesmo em algum caso de atuação criminal ou civil (em ação de improbidade) em que o réu ou imputado seja uma figura política.

O exercício de atividade político-partidária é uma vedação prevista no Estatuto do Ministério Público da União (LC nº 75/1993). A norma ressalva a filiação e o direito de afastar-se para exercer cargo eletivo ou a ele concorrer.

## BOATOS



Uma mentira repetida mil vezes torna-se uma verdade. Na internet, essa máxima pode ser potencializada e “viralizada”. Nas redes sociais, antes de compartilhar links, é recomendável que a informação seja checada. Caso não seja possível, verifique se aquele conteúdo partiu de uma fonte confiável.

## GRUPOS PRIVADOS E ÁUDIOS

O que se comenta em grupos privados pode sim sair de lá, desde que alguém do grupo, por exemplo, dê um print e compartilhe o comentário. Cabe também um alerta sobre os áudios enviados em mensagens privadas. O áudio tem um potencial bem mais comprometedor que o print de um comentário, porque identifica a voz.



## INFORMAÇÕES PESSOAIS



A exposição de informações pessoais nas redes sociais deve ser feita com cautela. O uso de recursos de filtros é possível nas principais redes sociais – essas ferramentas permitem que você escolha grupos de pessoas com quem você deseja compartilhar conteúdos.

Evite a exposição de informações que revelem endereços ou outras informações pessoais: fotos de casa, comentários sobre rotinas, horários e endereços podem revelar detalhes que expõem a segurança pessoal e de familiares nas redes. Não revele essas pistas.

## ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A transparência é um dos deveres da Administração Pública. Mas a prestação de contas ao cidadão deve se realizada, preferencialmente, pelos meios institucionais, e não por meio de contatos informais em perfis de redes sociais.

Dados sobre processos, investigações e atuações extrajudiciais devem ser passados, quando permitidos, por meio da Sala de Atendimento ao Cidadão do Ministério Público Federal, canal pelo qual o solicitante pode se cadastrar para receber informações de acordo com os prazos e critérios da Lei de Acesso à Informação.

É preciso também estar atento para a publicação de conteúdos inadequados ao público externo. Muitas informações devem ficar restritas à repartição, ao gabinete ou setor por conterem informações institucionais sensíveis ou estratégicas.

# #FICADICA

## DISCIPLINA

As mesmas orientações relativas à disciplina funcional, previstas no Estatuto do Ministério Público da União (LC nº 75/1993), aplicam-se ao mundo virtual. Guardar segredo sobre assunto de caráter sigiloso, tratar com urbanidade as pessoas e guardar decoro pessoal são condutas essenciais também nas redes.

## USO DE DISPOSITIVOS DA INSTITUIÇÃO

Os servidores e membros devem ter atenção redobrada com o uso de dispositivos da instituição (*tablets, smartphones, notebooks* e computadores de mesa). Caso seja necessário fazer *login* em contas pessoais por meio desses dispositivos, recomenda-se não deixar senhas salvas, já que o equipamento poderá ser utilizado por outro servidor.

Com relação aos servidores que alimentam as redes sociais do Ministério Público Federal, ao publicar um conteúdo, cuidado ao alternar perfis (pessoal e oficial). São notórios e conhecidos casos de servidores de órgãos públicos que publicaram conteúdos pessoais em contas oficiais por engano, gerando verdadeiras gafes institucionais.



## SENHAS

Para evitar que contas pessoais sejam deletadas ou “hackeadas” (invadidas), o cuidado com *logins* e senhas de acesso é fundamental. Recomenda-se memorizar senhas em vez de anotá-las. Caso necessite guardá-las por escrito, não deixe o registro em local de fácil acesso e não compartilhe a informação com ninguém. Procure renovar sempre suas senhas e, quando for criá-las, lembre-se de não usar códigos de fácil dedução.



## ANONIMATO E PSEUDÔNIMOS

O uso de identidade falsa para participar de determinado grupo, fórum ou para fazer comentários nas redes não é recomendado. Se você não publicaria determinado conteúdo com a sua própria identidade, pense duas vezes antes de postá-lo. A Constituição Federal veda o anonimato para garantir que as pessoas sejam responsabilizadas por eventuais danos causados em função da livre expressão do pensamento.



No mundo virtual, é comum ver pessoas ultrapassarem os limites do diálogo equilibrado, porque acreditam estarem protegidas pelo anonimato. Quem se expressa além dos limites das barreiras morais e sociais na internet (com xingamentos ou levantando polêmicas para desestabilizar um ambiente de discussão) são os chamados *haters* ou *trolls*.

Se você não quer fazer parte desse time de pessoas indesejadas das *timelines*, identifique-se com clareza e exponha sua opinião com educação. Por outro lado, caso você tenha sido vítima de um ataque de *haters* ou *trolls*, a orientação é não morder a isca, não alimentar os *trolls*.

## POLÊMICAS E CRISES INSTITUCIONAIS

Se você identificar algum conteúdo polêmico a respeito do Ministério Público Federal que tenha potencial de afetar a imagem da instituição ou de procuradores, informe a Assessoria de Comunicação da sua unidade ou a Secretaria de Comunicação Social. Não antecipe posicionamentos em nome da instituição.

Caso seja necessário, os profissionais de comunicação podem elaborar e divulgar notas de esclarecimento, convocar entrevista coletiva, designar um porta-voz para esclarecer o caso ou pensar em outros meios mais adequados para prevenir uma possível crise institucional.

## VALORES INSTITUCIONAIS E PUBLICAÇÕES NAS REDES SOCIAIS

O Ministério Público atua em defesa de inúmeros bens e interesses, especialmente das minorias étnicas, da família, da criança, do adolescente e do idoso. A atuação na condição de fiscal da lei também é uma importante função do Ministério Público. Procure verificar se as postagens veiculadas estão coerentes com os valores e atribuições da instituição.

O servidor, membro ou colaborador do Ministério Público Federal não deve permitir nem compactuar com crimes digitais. Não divulgue mensagens racistas ou discriminatórias, não exponha pessoas vulneráveis (crianças, idosos, vítimas de violência) e não contribua com disseminação de calúnias, injúrias ou difamações.

A propriedade intelectual também deve ser respeitada. Downloads de conteúdos não autorizados e participação de redes que estimulem a pirataria não são recomendados.

## PENSE ANTES DE TUITAR! 10 DICAS:

1. Antes de postar, avalie: vocêalaria isso em uma reunião pública com um megafone?
2. Use linguagem informal, leve e informativa.
3. Antes de compartilhar um conteúdo, cheque se a fonte é confiável.
4. “Nunca alimente um troll”, ou seja, evite discussões sem sentido e ignore comentários desrespeitosos.
5. Use mais hashtags e mais imagens.
6. Faça vídeos curtos.
7. Não exponha pessoas vulneráveis (crianças, idosos, vítimas de violência) e não contribua com disseminação de calúnias, injúrias ou difamações.
8. Mude a senha do perfil periodicamente.
9. Respeito, cordialidade e ponderação são posturas essenciais para um debate qualificado.
10. Proteja-se: evite divulgar sua intimidade e dados privados.



## LEGISLAÇÃO: PORTARIAS, LEIS E RECOMENDAÇÕES

Algumas normas já editadas trazem recomendações, princípios ou regras que podem nortear o uso das redes sociais por servidores, membros e colaboradores do Ministério Público Federal.

**Acesse:** <http://intranet.mpf.mp.br/politicas-e-manuais/cartilhas/boas-praticas-nas-redes-sociais> e conheça os conteúdos abaixo:

- Recomendação do CNMP sobre a liberdade de expressão, a vedação da atividade político-partidária, o uso das redes sociais e do e-mail institucional por parte dos Membros do Ministério Público.

**Disponível em:** <[http://www.cnmp.mp.br/portal/images/Recomenda%C3%A7%C3%A3o\\_-\\_03-11-2016\\_doc\\_final1\\_1.pdf](http://www.cnmp.mp.br/portal/images/Recomenda%C3%A7%C3%A3o_-_03-11-2016_doc_final1_1.pdf)>

- Diretrizes para o uso seguro das redes sociais na Administração Pública Federal
- Disponível em:** <<https://www.governoeletronico.gov.br/documentos-e-arquivos/Portaria%20No%2038%20homologa%20Norma%20Complementar%20no%2015-redes%20sociais>>

- Política Nacional de Comunicação Social do MPF

**Disponível em:** <<http://www.mpf.mp.br/al/sala-de-imprensa/docs/politica-de-comunicacao-do-mpf/view>>

- Manual de Redes Sociais do Ministério Público Federal

**Disponível em:** <[http://intranet.mpf.mp.br/areas-tematicas/gabinete-do-pgr/comunicacao-social-off/politica-comunicacao-do-mpf/port\\_pgr\\_106\\_redes\\_sociais.pdf](http://intranet.mpf.mp.br/areas-tematicas/gabinete-do-pgr/comunicacao-social-off/politica-comunicacao-do-mpf/port_pgr_106_redes_sociais.pdf)>.

**\*Não deixe de acompanhar o Ministério Público Federal nas redes sociais! \***



mpf\_pgr



tvmpf



MPFederal



pgr-redessociais@mpf.mp.br

**MPF**  
Ministerio Público Federal