

Guia de
comportamento
on-line



2ª edição
2026

Introdução	2
Comportamento em ambientes <i>on-line</i>	6
Orientações	9
Mais informações	18

Introdução

1

É certo que, nos tempos atuais, as interações humanas se dão, consideravelmente, no ambiente virtual, onde nem sempre é tarefa simples estabelecer limites precisos entre o espaço corporativo ou institucional de interlocução e a esfera privada. As mídias sociais e os serviços de mensageria, associados às ferramentas de inteligência artificial, permitem a todos serem, simultaneamente, produtores e consumidores de conteúdo.

Nesse contexto, se, por um lado, a interação é positiva, pois favorece a difusão e construção do conhecimento coletivo, por outro, traz riscos, que devem ser considerados por empresas e por seus profissionais.

Esta segunda edição do *Guia de Comportamento On-line*, elaborada pelo Gabinete da Presidência e pelo Fórum de Recebimento e Tratamento de Denúncias,¹ tem por objetivo prevenir danos à imagem do Sistema BNDES que possam, eventualmente, resultar de manifestações espontâneas, na internet.

Para isso, este Guia estabelece boas práticas de conduta no ambiente digital, que devem pautar o comportamento adotado pelos colaboradores em suas atividades profissionais de representação do BNDES e podem ser adotadas mesmo quando as interações tiverem caráter pessoal.

Importante lembrar que a Constituição Federal assegura o direito à livre expressão e à opinião. Por isso, o propósito maior deste

1 Colegiado composto por Comissão de Ética, Corregedoria e Ouvidoria, nos termos da Resolução CA-BNDES 12/2025.

Guia é tornar a experiência *on-line* enriquecedora e íntegra para o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e seus profissionais, que devem, em qualquer circunstância, observar a Política Corporativa de Segurança da Informação,² a Política Corporativa de Porta-Vozes do Sistema BNDES,³ a Ordem de Serviço para Classificação e Tratamento de Informações⁴ e o *Código de Ética do Sistema BNDES*.

De acordo com o *Código de Ética do Sistema BNDES*, ambientes *on-line* são canais de comunicação que reúnem pessoas em torno de assuntos, objetivos, interesses comuns e afinidades. Enquadram-se nesse conceito redes sociais, serviços de mensageria instantânea (WhatsApp, Telegram etc.), *streaming* (YouTube, Spotify etc.), plataformas colaborativas (Wikipedia, Reddit, Discord etc.), jogos *on-line*, plataformas profissionais (LinkedIn, cursos *on-line*) e tantos outros onde possa haver presença na internet.

O ecossistema digital dessas plataformas exige atenção redobrada à forma como conteúdos viralizam, ganham visibilidade e moldam percepções. Algoritmos priorizam conteúdos com maior potencial de reação imediata, explorando vieses cognitivos como a busca por novidade, a confirmação de crenças e o apelo emocional.

2 Resolução C.A. 3/2025 – BNDES, de 24 de janeiro de 2025.

3 Resolução C.A. 4/2026 – BNDES, de 27 de fevereiro de 2026.

4 Ordem de Serviço PRESI nº 001/2015 – BNDES, de 22 de janeiro de 2015.

Em paralelo, a sofisticação crescente da desinformação, intensificada por ferramentas capazes de simular conteúdos com alta verossimilhança, reforça a necessidade de compromisso permanente com a verdade factual.

As orientações deste Guia oferecem referências práticas para que cada manifestação em ambientes digitais reflita discernimento, urbanidade e respeito. Sua adoção cotidiana fortalece o diálogo qualificado e a confiança pública no Sistema BNDES.



2

**Comportamento em
ambientes *on-line***

Os diálogos mantidos no ambiente *on-line* são, em geral, ágeis e interativos, além de apresentarem uma grande capacidade de repercussão. Essa capacidade de viralização requer atenção redobrada: uma vez publicada, qualquer forma de opinião e/ou expressão de pensamento é capaz de ficar registrada por tempo indeterminado na *web* e acessível por um número potencialmente alto de pessoas, que podem, ainda, replicá-la nas redes de que participam. Por isso, até mesmo apagar uma mensagem *a posteriori* pode ser ineficaz, já que, como prega um *mem*e bastante disseminado, “o *print* é eterno”.

Não é incomum, portanto, que até mesmo comentários desprezíveis venham a gerar prejuízos de grandes proporções, tanto para a privacidade e intimidade de indivíduos quanto para a reputação de instituições, sujeitas à exposição indesejada de informações reservadas ou confidenciais que maculam seu nome e sua imagem.

Diante disso, ao disporem de informações relevantes e estarem associados, ainda que indiretamente, ao nome da empresa em que trabalham, os colaboradores desempenham papel central na mitigação de riscos. É importante saber, portanto, que, ao participar das redes sociais e interagir no ambiente digital, mesmo na esfera privada, os colaboradores carregam consigo uma espécie de selo, que os associa ao BNDES.

Ao falar sobre a instituição, comentar assuntos a ela relacionados ou publicar afirmações não comprováveis, eles podem comprometer o desempenho e a imagem institucional do Sistema BNDES – risco que se potencializa sempre que o colaborador se identificar ou for identificável como um profissional vinculado à instituição.



A regra que vale para o mundo *offline* vale também para o ambiente digital: os colaboradores devem se responsabilizar pelo o que dizem e pelos atos que praticam – na *web* ou fora dela. A divulgação de imagens e de documentos confidenciais ou de circulação interna, por exemplo, infringe a legislação vigente e regulamentos internos do BNDES, podendo trazer grande risco institucional, além de sujeitar o infrator às sanções legais, administrativas e éticas aplicáveis.

Dessa forma, seu comportamento *on-line* pode prejudicar ou fortalecer a reputação da empresa e a sua própria imagem pessoal e profissional. Por isso, as orientações a seguir visam auxiliar os colaboradores do Sistema BNDES em suas atividades no ambiente digital, diante de situações em que a conduta individual pode trazer reflexos sobre a imagem da instituição, do próprio empregado ou de colegas de trabalho.

3

Orientações

■ **Pessoal x profissional: qual o limite?** – Na internet, quase sempre as esferas da vida pessoal e da vida profissional se misturam. Logo, é necessário cuidado quanto ao que é publicado, pois pessoas de seu ambiente de trabalho, assim como clientes e parceiros do BNDES, podem ter acesso a seu perfil e a seus comentários em redes sociais. Isso vale também, é claro, para conteúdos postados em comunidades fechadas, que podem ser encaminhados e chegar a pessoas que não teriam acesso a essas informações.

■ **Você é o que você publica** – Certifique-se de que seu perfil e os conteúdos a ele relacionados no ambiente *on-line* estejam de acordo com a maneira como você deseja ser visto. E lembre-se: no ambiente virtual não estão disponíveis todos os elementos que auxiliam na correta avaliação e interpretação do interlocutor (como tom de voz e linguagem corporal, por exemplo). Logo, é importante adotar sempre um tom aberto e ponderado, buscando veicular uma imagem positiva.

■ **Cuidado com o sigilo de informações** – Esteja atento à classificação quanto ao grau de sigilo e eventuais restrições de acesso aplicáveis aos documentos produzidos pelo Sistema BNDES. A divulgação inadequada de uma informação no ambiente *on-line* pode comprometer operações e objetivos institucionais, assim como afetar a privacidade e a imagem de pessoas. É obrigação de todos os benedenses conhecer e praticar as diretrizes da Política Corporativa de Segurança da Informação do Sistema BNDES (PCSI).

■ **Suas declarações são o seu ponto de vista, não o do BNDES** – Apenas pessoas autorizadas podem representar o BNDES ou falar em nome da instituição, inclusive nos meios digitais. Assim, somente fale em nome do Sistema BNDES se tiver sido oficialmente autorizado a fazê-lo. Caso queira publicar uma opinião sobre assunto que possa estar relacionado, de alguma forma, ao Banco, inclua um aviso de isenção de responsabilidade como este: “As declarações publicadas neste site são de minha única e exclusiva iniciativa e não representam, necessariamente, as opiniões, a estratégia e o posicionamento do BNDES sobre o assunto”.

■ **Respostas cabem aos porta-vozes** – A menos que seja um porta-voz autorizado a falar em nome do Sistema BNDES na mídia *on-line*, evite responder a críticas ou a provocações. Em tais casos, o conteúdo encontrado deverá ser encaminhado ao Gabinete da Presidência do BNDES, que consultará a unidade competente para definir, em conjunto, o tratamento adequado à informação.

■ **As mídias sociais públicas não são seu escritório** – Se um cliente, fornecedor ou qualquer outro público de interesse do BNDES aproximar-se de você por meio das suas redes sociais pessoais, esteja atento: assuntos profissionais não devem ser tratados nesses ambientes. Procure direcionar a interação sempre para canais oficiais do Banco, como o seu *e-mail* corporativo, por exemplo.

■ **Evite que as interações on-line interfiram no seu trabalho** – As mídias sociais já são parte do nosso cotidiano, mas é função de cada um saber equilibrá-las com o mundo do trabalho, de forma que as obrigações profissionais não sejam comprometidas pelas facilidades de distração que a tecnologia nos apresenta.

■ **Atue de forma construtiva e colaborativa** – Nas plataformas internas do BNDES, que devem ser prioritariamente de uso corporativo, socialize experiências e informações, construa um senso de comunidade com os colegas, busque valorizar o compartilhamento do conhecimento e a colaboração que gera sentimento de equipe.

■ **Seja respeitoso e cortês com seus colegas** – Em quaisquer ambientes *on-line* nos quais esteja tratando com seus colegas de trabalho sobre temas de interesse dos colaboradores do Sistema BNDES, procure observar todos os princípios e valores determinados pelo nosso Código de Ética, em especial o respeito e a cortesia. Se um colega errou, oriente-o ou busque o apoio da Ouvidoria, mas nunca o exponha publicamente e nunca estimule o cancelamento do colega por todo o grupo.

■ **Grupos de mensagem não são canais de denúncia** – Não faça denúncias sobre colaboradores em grupos de WhatsApp, listas de mensagens, redes sociais ou quaisquer ambientes públicos na internet. Se tiver denúncia a fazer, procure a Ouvidoria (ouvidoria@bndes.gov.br). Nesse ambiente, o caso será tratado com o sigilo necessário e com as boas práticas previstas.

■ **Uso responsável de elogios a parceiros** – Ao elogiar parceiros de negócios, tome cuidado para que o elogio não seja interpretado como um posicionamento institucional ou uma avaliação definitiva sobre pessoas, projetos e resultados.

■ **Nem todo mundo quer se expor** – Comentários e *posts on-line* não são privados, podendo ficar acessíveis na rede por um longo tempo e ganhar repercussão repentina. Por isso, evite identificar, expor ou discutir clientes, parceiros, fornecedores, colegas de trabalho ou qualquer outro público que se relacione com o BNDES.

■ **Não exponha seu crachá ou os ambientes físicos de trabalho nas redes sociais** – Fotos, gravações de som e vídeos dos ambientes físicos de trabalho podem revelar, indevidamente, informações sigilosas ou controladas. Evite publicar conteúdos que exibam crachá funcional. Essas informações podem também ser usadas por golpistas para aplicar fraudes. Além disso, colegas de trabalho podem não querer suas imagens em redes sociais de terceiros. Não publique fotos ou vídeos dos ambientes de trabalho, a menos que façam parte da estratégia de comunicação do Banco.

■ **“Bate-bocas” não são positivos** – Na internet, em geral, e em mídias sociais, em particular, você poderá encontrar comentários, críticas e conversas negativas sobre o BNDES – muitas vezes sem fundamento ou mal-intencionados. Procure diferenciar os debates saudáveis de “bate-bocas” virtuais em que não se percebe boa vontade do interlocutor. Bater boca não é o melhor caminho, pois pode amplificar o alcance de

comentários negativos. Por isso, afaste-se de “bate-bocas” virtuais e, nos debates saudáveis, utilize as informações factuais e oficiais divulgadas pelo Banco. Na mesma linha, evite postar mensagens ou comentários desnecessários ou provocativos. Na dúvida, revise essas orientações ou discuta o assunto com algum colega. Procure não publicar ou responder quando você estiver irritado ou apressado. Se algum comentário ou consideração sua gerar desconforto, seja o primeiro a reconhecer possíveis erros e corrigi-los rapidamente.

■ **Não pratique nem apoie discriminação** – Expresse sua opinião sempre de forma respeitosa, sem discriminar opções de vida e crenças divergentes das suas. Insultos pessoais, críticas agressivas ou comentários preconceituosos não são aceitáveis. Não pratique nem apoie qualquer forma de discriminação, inclusive dissimulada, nem *cyberbullying* ou intimidação sistemática, e evite comportamentos que possam gerar ambiente de hostilidade ou constrangimento.

■ **Cheque as informações antes de compartilhar** – Antes de compartilhar qualquer conteúdo nas redes sociais, verifique se a informação é atualizada e verdadeira, proveniente de fonte confiável e corretamente compreendida (evitando basear-se apenas em títulos ou chamadas). Desconfie de conteúdos sensacionalistas ou sem comprovação e, em caso de dúvida, não divulgue. Lembre-se de que a propagação de informações falsas (*fake news*) e desinformação pode causar prejuízos à empresa e à sua imagem profissional, sendo responsabilidade de cada colaborador atuar com bom senso e compromisso com

a veracidade. Tome especial cuidado com materiais de origem desconhecida, pois podem parecer reais e legítimos. Busque sempre o apoio de agentes publicamente reconhecidos para a checagem de fatos e, na dúvida, abstenha-se de divulgar e compartilhar conteúdos sobre os quais não tenha certeza.

■ **Respeite, em todas as situações, os direitos autorais** –

Mais do que uma questão de ética, o respeito aos direitos autorais é uma obrigação legal, cujo descumprimento pode resultar em penalidades. Antes de publicar ou replicar a publicação de quaisquer materiais protegidos por direito autoral, verifique se há permissão explícita para fazê-lo e as regras aplicáveis referentes à citação do respectivo autor.

■ **Seja responsável em postagens pessoais de natureza político-partidária** –

Os colaboradores têm liberdade para manifestar suas posições político-partidárias em seus perfis e interações pessoais, mas devem respeitar o direito à diversidade de opiniões. Lembre-se que é vedada qualquer forma de discurso de ódio, discriminação ou incitação à violência.

■ **Responsabilidade dos administradores em grupos de mensageria** –

Grupos de WhatsApp ou outras plataformas de mensageria tornaram-se ambiente propício ao debate sobre questões que envolvem os empregados do BNDES e sua relação de trabalho com o Banco. Em grupos assim, os colaboradores que atuarem como administradores devem contribuir para a construção de um ambiente de diálogo respeitoso, seguro e alinhado às normas legais e institucionais. Para isso, é preciso

adotar uma postura cuidadosa e colaborativa na condução das interações. Busque estar atento à circulação de conteúdos ilícitos, ofensivos ou em desacordo com as normas vigentes, incluindo informações não verificadas ou potencialmente desinformativas. Quando necessário, é importante adotar medidas de moderação, como orientar participantes, excluir mensagens ou, em situações específicas, restringir a participação de usuários. Essas práticas ajudam a preservar um ambiente saudável, a imagem institucional, o sigilo de dados, bem como a privacidade e os direitos de terceiros.

■ **Uso responsável de conteúdos gerados por inteligência artificial (IA)** – O uso de ferramentas de inteligência artificial pode trazer benefícios relevantes, desde que seja orientado pelos princípios de veracidade, transparência e responsabilidade. Nesse sentido, deve-se ter cautela na criação, edição ou compartilhamento de conteúdos – como imagens, áudios, vídeos ou textos – que possam induzir a interpretações equivocadas, distorcer fatos ou representar situações inexistentes, especialmente quando houver potencial de impacto sobre a imagem institucional ou a reputação de pessoas. Conteúdos produzidos com o apoio de IA tendem a ser mais confiáveis quando passam por revisão crítica e validação. Busque indicar de forma transparente o uso dessas ferramentas. A utilização da inteligência artificial deve estar em consonância com as normas internas e com a legislação vigente.

■ **Oriente amigos e familiares** – Embora não seja possível interferir no que pessoas próximas a você escrevem, é desejável pedir-lhes que evitem associar o seu nome ao Sistema BNDES quando publicarem ou trocarem mensagens em que houver menção ao Banco e/ou às suas atividades.

■ **Se precisar, procure orientação também** – Se você ainda tiver dúvidas ou quiser outras orientações sobre o comportamento on-line à luz do Código de Ética, entre em contato com a Comissão de Ética do Sistema BNDES, pelo e-mail etica@bndes.gov.br.



Mais informações

4

Veja também:

- Código de Ética do Sistema BNDES
- Política Corporativa de Segurança da Informação
- Ordem de Serviço para Classificação e Tratamento de Informações
- Política Corporativa de Porta-vozes do Sistema BNDES





youtube.com/user/bndesgovbr



x.com/bndes



bndes.bsky.social



threads.net/@bndesgovbr



facebook.com/bndes.imprensa



linkedin.com/company/bndes



instagram.com/bndesgovbr



tiktok.com/@bndes



Editado pelo Departamento de Relacionamento da
Área de Relacionamento, Marketing e Cultura do BNDES

