

GUIA DE CONDUTA SOBRE INTERAÇÕES DE TRABALHO EM MEIOS DIGITAIS

Para todos os profissionais da CVM
(servidores, movimentados, estagiários, ocupantes de cargos
comissionados e colaboradores)

COMISSÃO DE ÉTICA DA CVM

SETEMBRO/2024

*(Este Guia será revisado, em breve, em razão da publicação
da [Portaria CVM/PTE 111/2024](#), que atualiza o Programa de
Gestão e Desempenho – PGD)*



I – Introdução

No âmbito de sua função educativa, a Comissão de Ética da CVM (CE-CVM) considera fundamental divulgar recomendações com o objetivo de assegurar que, durante as interações virtuais - que se tornaram predominantes com a implementação do regime de teletrabalho -, sejam adotados padrões de comportamento fundamentados em princípios e valores éticos.

Pensando nisso, a CE-CVM elaborou um guia de conduta sobre interações de trabalho em meios digitais, devido à sua abrangência em várias formas de comunicação entre os servidores, demais colaboradores e o público externo, tais como reuniões virtuais, chats e e-mails.

II - Reuniões virtuais



A regra geral é que, nas reuniões virtuais com o público interno ou externo, o servidor deve adotar uma conduta respeitosa, construtiva, cooperativa e profissional, mantendo postura semelhante à que teria em uma reunião presencial.

Além disso, recomenda-se observar as orientações contidas no [Guia de Boas Práticas em Reunião](#), para garantir uma interação mais eficaz e adequada.



1. Ambiente e condutas profissionais



- 🕒 **Pontualidade e preparação:** procure não se atrasar. Antes do início da reunião, verifique se você possui todas as ferramentas necessárias para participar, a funcionalidade dos equipamentos, como microfone, câmera, conexão com internet e bateria do notebook. Problemas técnicos podem causar interrupções e prejudicar o andamento da reunião. Por isso, é essencial garantir que todos os equipamentos estejam funcionando corretamente antes de iniciar a sessão. Isso demonstra respeito pelo tempo das outras pessoas.
- 👤 **Vestuário adequado:** apresente-se com vestuário adequado para o ambiente de trabalho, conforme o contexto da reunião. Evite o uso de vestimentas como bonés, camisas de time ou roupas excessivamente casuais. Tenha o cuidado de não comparecer de pijamas, com roupa íntima à mostra ou sem camisa, por exemplo. O vestuário deve refletir a seriedade e o profissionalismo que seriam esperados em uma reunião presencial.
- 🎧 **Microfone e câmera:** mantenha o microfone desativado quando não estiver falando, a fim de evitar eco, ruídos de fundo (ex.: vozes de outras pessoas, sons de dispositivos eletrônicos, animais de estimação etc.) e outras interferências que possam prejudicar a qualidade do áudio e a concentração dos participantes da reunião. A câmera deve,



preferencialmente, estar ligada, permitindo maior interação entre os participantes.

-  **Ambiente profissional:** assegure-se de que o ambiente ou a imagem de fundo sejam apropriados e profissionais, não expondo demasiadamente o ambiente familiar ou doméstico. Desative o vídeo caso haja possibilidade de captação de imagens íntimas, como familiares transitando de pijama.
-  **Foto de perfil de usuário:** recomenda-se incluir uma foto no perfil, permitindo o reconhecimento e uma maior interação entre os participantes. Selecione a foto com cuidado, pois ela pode impactar a sua reputação profissional e, conseqüentemente, a da instituição.
-  **Uso do chat:** o ideal é não escrever mensagens ou textos inteiros em letras maiúsculas (caixa alta) para não passar a impressão de que o autor está gritando. O chat da reunião ainda pode ser lido por todos os seus participantes, inclusive após o encerramento da reunião. Portanto, quando desejar enviar uma mensagem específica para apenas um, ou para um grupo restrito de participantes, envie uma mensagem direta para os destinatários desejados.
-  **Gravação, transcrição automática, respeito à privacidade e segurança da informação:** quando a ferramenta de gravação for utilizada, ela deve ser informada e autorizada previamente, e os participantes devem ser avisados de que a permanência no ambiente de reunião implica consentimento tácito em serem gravados. A gravação pode continuar após a saída de uma ou mais pessoas da reunião e ela estará disponível ao final para todos os participantes pelo chat. O recurso de transcrição automática também só deve ser utilizado se comunicado previamente e com a anuência dos participantes. Não fotografe a tela ou imagens dos demais participantes sem autorização. Respeite a privacidade dos participantes e não compartilhe ou divulgue, sem prévia autorização, informações confidenciais discutidas durante a reunião. Cada um de nós é responsável por garantir a segurança dos dados e informações, sejam pessoais ou relacionados à instituição.
-  **Compartilhamento de tela:** antes de compartilhar a sua tela pessoal, informe e solicite permissão aos demais. Apenas conteúdo pertinente ao trabalho deve ser compartilhado ou transmitido.



-  **Representação institucional:** especialmente em reuniões com o público externo, tenha em mente que você está representando a instituição e utilizando seus recursos e ferramentas.

2. Praticando a empatia digital

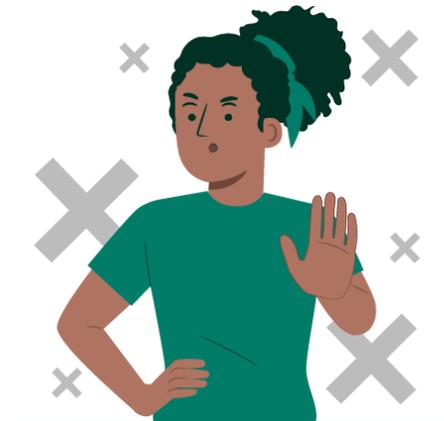


-  **Escuta ativa:** ouça com atenção os demais participantes enquanto estiverem falando, evitando interrompê-los desnecessariamente ou de maneira recorrente. Porém, sempre que necessário, faça perguntas para esclarecer pontos e aprofundar a compreensão. Essa abordagem promove uma comunicação mais eficaz.
-  **Turno de fala:** aguarde a sua vez ou sinalize previamente o interesse em falar, seja por meio de gesto ou utilizando as funções disponíveis nas plataformas de videoconferência para esse fim.
-  **Linguagem corporal:** fique atento à sua linguagem corporal e ao comportamento não verbal durante a reunião, pois esses aspectos exercem um impacto significativo na comunicação com os participantes e na formação de suas percepções. Faça contato visual e mostre interesse nas opiniões das outras pessoas.
-  **Respeito e convivência:** permita que todos os participantes possam se expressar, respeitando suas opiniões e perspectivas, mesmo que não concorde com elas. Priorizar o respeito, a convivência harmoniosa e a empatia nas relações é fundamental, mesmo em ambientes virtuais.



- 🕒 **Valor do tempo:** procure refletir, sempre que for marcar alguma reunião, se ela é realmente necessária. Caso chegue à conclusão de que o assunto pode ser facilmente resolvido por e-mail, dê preferência a essa via de comunicação.

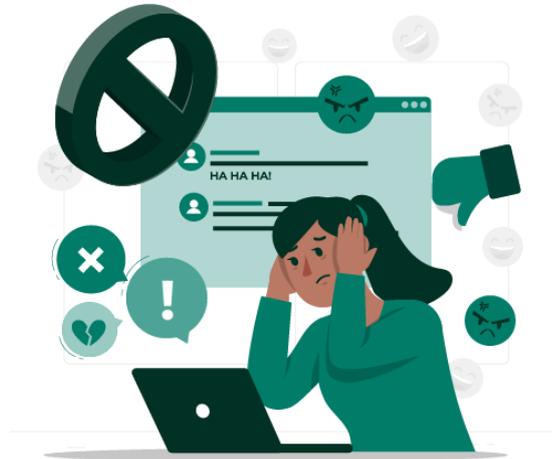
3. Práticas a serem evitadas



- 🗣️ **Manifestações políticas, religiosas e comerciais:** não faça manifestações de caráter político-partidário e ideológico, assim como propagandas comerciais ou religiosas.
- 🕒 **Falas longas e interrupções:** evite a prática de falar por períodos excessivamente longos sem permitir que outros participantes tenham a chance de se manifestar. Também é importante respeitar a “fila virtual” e não interromper os colegas durante as suas falas. Evite trazer à discussão assuntos que não estão na pauta, pois isso pode desviar o foco da reunião e diminuir a sua eficácia. Garantir que todos tenham a oportunidade de contribuir de maneira equilibrada e objetiva é fundamental para uma reunião produtiva.
- 👤 **Multitarefas durante a reunião:** evite realizar outras atividades enquanto participa da reunião, como usar o celular, ler ou responder e-mails, realizar outras atividades ou manter conversas paralelas. A atenção dividida pode resultar em perda de informações importantes e comprometer a eficácia da reunião.
- 👉 **Saídas antecipadas e necessidade de se ausentar:** evite sair da reunião durante o seu andamento. Caso precise sair ou se ausentar por algum tempo, avise para os participantes.



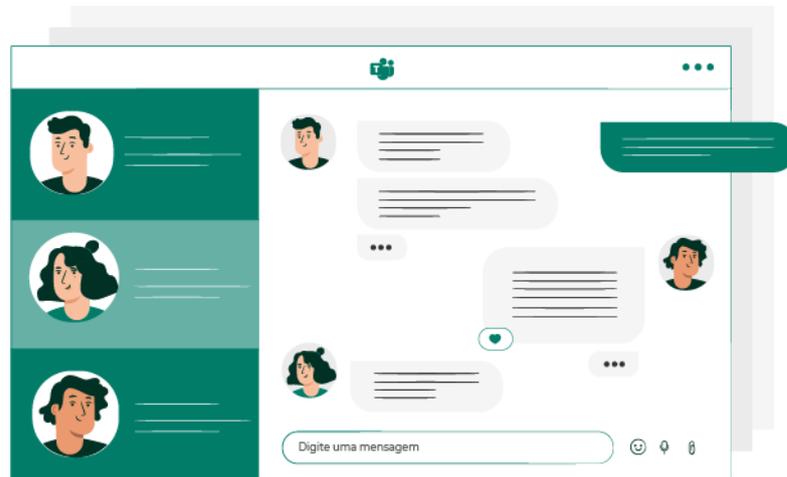
4. Combatendo o assédio virtual



-  **Definição de assédio virtual:** no ambiente de trabalho virtual, também é possível ocorrerem práticas de assédio, conhecidas como “assédio virtual”, “teleassédio” ou “cyberbullying”. Práticas sistemáticas que configurem intimidação, ameaça e perseguição, mesmo que de maneira velada, e que atentem contra a dignidade e a integridade moral, psíquica ou física de uma pessoa, são consideradas assédio. Tais situações são passíveis de ocorrer durante reuniões virtuais.
-  **Respeito à diversidade:** as pessoas com as quais interagimos e nos relacionamos no ambiente virtual são múltiplas e diversas. Suas identidades refletem diferentes experiências, valores, crenças, personalidade e emoções, resultando em uma ampla variedade de opiniões, perspectivas e interesses. Por isso, é importante adotar uma conduta respeitosa, tolerante e cordial, evitando comentários que possam ser entendidos como inapropriados, constrangedores, depreciativos, discriminatórios ou qualquer tipo de comportamento que possa ser considerado ofensivo ou abusivo, tanto quando a câmera ou microfone estiverem ligados, quanto nos comentários publicados no chat.



III - Mensagens no Teams ou em outras ferramentas de chat de uso institucional



-  **Utilize linguagem adequada ao âmbito profissional nas comunicações:** é importante manter a ortografia e a gramática corretas em todas as mensagens. Evite abreviações, pois podem prejudicar a clareza da comunicação. A precisão na escrita reflete profissionalismo e facilita a compreensão de todos. Tratar cuidadosamente o interlocutor e aperfeiçoar o processo de comunicação são deveres do servidor público.
-  **Responda às mensagens de forma oportuna:** ao receber uma mensagem, procure responder prontamente, sempre que possível, especialmente se estiver marcada como lida. Se não puder responder de imediato, seja cortês ao informar que responderá posteriormente, indicando, se possível, quando poderá encaminhar a resposta. A rapidez ao responder demonstra respeito e consideração pelos colegas de trabalho.
-  **Evite pressionar por respostas:** não é educado pressionar alguém por respostas imediatas. Se o assunto for urgente, questione se informações adicionais são necessárias para que o interlocutor possa dar uma resposta mais concreta. Paciência e compreensão são essenciais para manter um ambiente de trabalho harmonioso.
-  **Tente um contato prévio antes de fazer uma chamada direta:** antes de realizar uma chamada direta pelo Teams, tente um contato prévio por



mensagem para verificar disponibilidade e agenda do destinatário. Isso ajuda a garantir que a chamada seja feita no momento mais adequado para ambas as partes. O respeito ao tempo alheio é crucial para a boa convivência.

- ! **Opções de prioridade para mensagens:** no Teams, ao clicar em “+” (que na versão para computador fica antes do símbolo de enviar mensagens, no canto inferior direito da tela, e na versão para celular fica no canto inferior esquerdo) e depois em “!” (Prioridade ou Delivery Options), existe a possibilidade de definir a opção de entrega da mensagem. É possível enviar a mensagem como Importante ou Urgente. Ao optar pelo envio da mensagem como urgente, o destinatário será notificado a cada 2 minutos, por 20 minutos. Essas opções podem ser utilizadas para alertar sobre a importância da mensagem, sem necessidade de fazer uma chamada direta, especialmente quando o destinatário está com o status ocupado. Utilize a opção de entrega Urgente apenas quando for estritamente necessário. A gestão adequada das prioridades facilita a comunicação e evita interrupções desnecessárias.

- 🎤 **Evite o uso de mensagens de voz:** reserve o uso de mensagens de voz como último recurso, para situações de urgência ou quando a comunicação escrita não for viável. Lembre-se de considerar a conveniência do destinatário, evitando o envio desnecessário de áudios longos que, além de exigir fones de ouvido ou um local silencioso para a audição adequada, podem demandar tempo extra para serem ouvidos. Concisão e clareza são essenciais.

- 🗨️ **Cuidado e prudência ao endossar conteúdo ou registrar reações:** ao curtir uma mensagem no chat, lembre-se de que o usuário está endossando o conteúdo da mensagem. Portanto, seja consciente ao interagir e certifique-se de concordar plenamente com o que está sendo compartilhado. Além disso, seja empático ao utilizar as demais opções de reação às mensagens publicadas e pense de que forma a sua reação será interpretada pelo interlocutor e demais participantes da conversa. Também tenha cuidado ao usar emojis, gifs e figurinhas. A responsabilidade no uso dos recursos oferecidos pelas ferramentas e redes sociais de uso corporativo é fundamental para a manutenção de um ambiente respeitoso e profissional.



- X** **Evite o excesso de mensagens e notificações:** para manter a comunicação eficiente, sempre que possível, agrupe informações em uma ou poucas mensagens, em vez de enviar muitas mensagens em sequência. Por exemplo, ao iniciar uma conversa com um cumprimento, como “bom dia”, inclua o objeto da interação na mesma mensagem, em vez de esperar pela resposta ao cumprimento. Isso reduz a quantidade de notificações e evita distrações desnecessárias, contribuindo para um ambiente de trabalho mais produtivo e focado. Além disso, evite curtir várias mensagens em sequência, pois isso também gera muitas notificações desnecessárias
- 🔊** **Atenção ao destinatário:** procure prestar atenção se está enviando realmente a mensagem para o colega ao qual pretende enviar. Em momentos de correria, quando estamos interagindo com mais de uma pessoa ou grupo ao mesmo tempo, as chances de cometer um engano aumentam e pode ser constrangedor, para você e para o outro, o fato de sua mensagem chegar ao destinatário errado.
- 🔒** **Privacidade e confidencialidade das informações:** tenha atenção e cuidado com a falsa sensação de privacidade ao participar de chats ou de grupos de mensagens instantâneas ainda que restritos a colegas de trabalho. Ao compartilhar informações sensíveis nessas ferramentas, lembre-se de que há o risco de alguém, inadvertidamente, replicar a sua postagem ou comentário.
- X** **Manifestações políticas, religiosas e comerciais:** evite fazer ou replicar manifestações de caráter político-partidário e ideológico, assim como propagandas comerciais ou religiosas, no uso profissional e institucional dessas ferramentas de comunicação.



IV - E-mails



- ✉ **Utilização do e-mail institucional:** o serviço de correio eletrônico tem como finalidade o envio e o recebimento de mensagens e documentos relacionados às funções institucionais da CVM, devendo servir apenas ao intercâmbio de ideias e informações, racionalização do trabalho e aumento de produtividade. Excepcionalmente, é admitida a utilização do correio eletrônico institucional para fins pessoais, desde que sem prejuízo ao serviço e atendidos os demais requisitos estabelecidos nas normas de utilização dos recursos de Tecnologia da Informação da CVM. Não cadastre o e-mail da CVM em páginas externas, como de compras, blogs, veículos de comunicação, entre outras.
- ⊘ **Proibições:** é proibido transmitir conteúdo ilegal, difamatório, invasivo à privacidade, obsceno ou injurioso. Também é proibida a utilização do serviço de correio eletrônico, bem como qualquer outro recurso de Tecnologia da Informação da CVM, para difusão de mensagens indesejadas (spam), especialmente aquelas:
 - i. contendo preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.
 - ii. difamatórias, injuriosas, caluniosas, indecentes, obscenas, contendo propaganda ou ainda aquela que, por qualquer forma, seja ofensiva a terceiros.
 - iii. que defendam causas, campanhas, inclusive político-partidárias, ou solicitações de organizações de qualquer natureza.



- iv. que tentem enganar quanto à sua autoria ou que sejam anônimas.
- v. que distribuam intencionalmente qualquer forma de rotina de programação de computador prejudicial ou danosa ou, ainda, informações de terceiros, protegidas por direitos autorais.
- vi. que busquem benefícios financeiros através da exploração da boa-fé alheia.
- vii. religiosas.

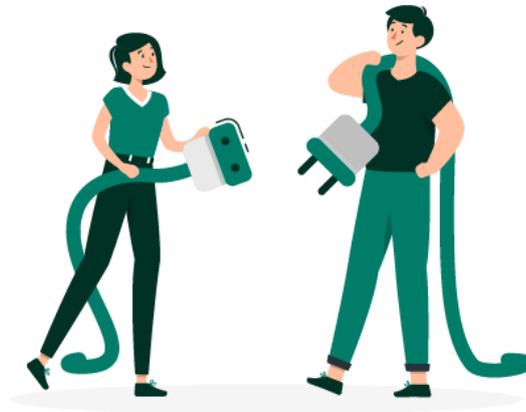
- 🕒 **Utilize respostas automáticas em ausências prolongadas:** durante as férias ou em períodos de ausência prolongada, recomenda-se programar uma mensagem de resposta automática. Isso ajuda a evitar que a demora em retornar e-mails seja interpretada como falta de atenção. Manter as pessoas informadas sobre sua disponibilidade é um ato de consideração.
- ✍️ **Personalize seus e-mails:** é recomendável sempre mencionar o nome da pessoa para quem o e-mail é destinado. Quando aplicável, avise se o e-mail for apenas para ciência dos que estão em cópia. Além disso, explique claramente o que espera que seja feito com a informação ou pedido contido na mensagem. A clareza na comunicação evita mal-entendidos e facilita a colaboração.
- 🔍 **Avalie a necessidade de responder a todos os destinatários:** ao receber um e-mail em que vários destinatários estão em cópia, avalie se sua resposta deve ser enviada para todo o grupo. Em alguns casos, pode ser mais apropriado responder apenas ao remetente original, evitando sobrecarregar os demais com informações irrelevantes. O uso consciente do “Responder a Todos” é essencial para manter a eficiência da comunicação.
- ✉️ **Consulte seu e-mail diariamente:** todos os dias úteis, o servidor deverá consultar a sua caixa postal individual de correio eletrônico - exceto quando estiver em período de férias, em caso de licença ou afastamento legal, ou em situação justificada de impedimento técnico no trabalho remoto.
- 📅 **Prazo para resposta:** recomenda-se que os e-mails internos sejam respondidos prontamente ou com a maior brevidade possível, especialmente quando se tratar de comunicação da chefia, tendo em vista que o servidor deve permanecer em disponibilidade constante para contato por meios informatizados de comunicação adotados pela CVM. Quando o e-mail interno for recebido no final do dia, recomenda-se que seja respondido, se possível, no início do expediente seguinte. Os e-mails externos devem ser



respondidos assim que for possível, levando em consideração, dentre outros aspectos, a prioridade e a urgência do caso. Caso um e-mail não possa ser respondido tempestivamente, em virtude, por exemplo, da necessidade de análises ou consultas, é recomendável o envio de resposta confirmando o recebimento da mensagem e informando que esta precisará de mais tempo para ser respondida. Em todos os casos, é importante considerar a urgência do assunto e manter a qualidade da resposta. Exercer suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento são deveres fundamentais do servidor público.

-  **Utilização do e-mail pessoal em assuntos de trabalho:** não utilize a sua conta de e-mail pessoal para encaminhar, responder ou tratar de assuntos inerentes à sua atuação profissional, quando estiver representando ou falando em nome da CVM.

V - Direito à desconexão



-  **Limites de contato:** recomenda-se não contatar de forma habitual os colegas fora do horário regular de funcionamento da CVM (das 9h às 18h), seja por mensagem, ligação ou e-mail. Respeitar o período de folga contribui para o bem-estar e a saúde mental de todos. Da mesma forma, evite abordar questões de trabalho nos finais de semana e com servidores que você saiba que estão de férias, de licença ou com afastamento legal, demonstrando respeito pelo tempo de descanso de seus colegas. A consideração pelo tempo pessoal dos colegas é um aspecto crucial, que deve ser levado em consideração pelos servidores.



-  **Planejamento antecipado:** incentive o planejamento antecipado de questões de trabalho para evitar interrupções desnecessárias fora do horário regular de funcionamento da CVM. Ao aguardar até o próximo dia útil para abordar determinadas questões, demonstra-se consideração pelo tempo e pela disponibilidade dos colegas. O planejamento eficaz ajuda a manter o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.
-  **Agendamento de mensagens:** use a funcionalidade de agendar o envio de mensagens na versão web ou no aplicativo móvel do Outlook, bem como no Teams, para disparar mensagens durante o horário regular de funcionamento da CVM. Na versão web do Outlook, é possível agendar o envio de e-mail ao clicar em “v”, ao lado de “Enviar”. No aplicativo móvel do Outlook, clicar no símbolo “+”, ao lado de “Enviar”, para fazer o agendamento. No Teams, o agendamento é feito ao se clicar em enviar com o botão do lado direito do mouse.
-  **Impacto na saúde mental:** reconheça que a conexão mental constante pode gerar estresse e afetar as relações sociais. Portanto, promova o direito à desconexão para evitar sobrecargas e preservar o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal. A promoção do bem-estar e da saúde mental deve ser uma prioridade em todas as interações profissionais.

VI - Considerações Finais

Refleta antes de agir diante da câmera, no microfone ou de escrever uma mensagem ou e-mail para um ou mais participantes. Equilíbrio e moderação são palavras-chave.

Assim como nas relações presenciais, é importante lembrar que as regras de conduta estabelecidas no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal ([Decreto 1.171/94](#)) se aplicam igualmente às interações realizadas em meio virtual.

Lembre-se que é dever funcional conhecer e manter-se atualizado em relação à Política de Segurança da Informação e Comunicações em vigor na CVM.

Estas orientações também estão públicas no site da CVM:

- [Orientação CE-CVM nº 5/2024 - Orientações sobre interações de trabalho em meios digitais: e-mails e direito à desconexão](#)



- Orientação CE-CVM nº 4/2024 - Orientações sobre interações de trabalho em meios digitais: mensagens no Teams ou em outras ferramentas de chat de uso institucional
- Orientação CE-CVM nº 3/2024 - Orientações sobre interações de trabalho em meios digitais: reuniões virtuais

Dúvidas e mais informações

Entre em contato com a Comissão de Ética da CVM pelo e-mail comissaodeetica@cvm.gov.br.

Comissão de Ética da Comissão de Valores Mobiliários

Rua Sete de Setembro, 111, 24º andar, Centro
Rio de Janeiro – RJ
CEP: 20.050-901

E-mail: comissaodeetica@cvm.gov.br

Página no Portal Institucional da CVM:

<https://www.gov.br/cvm/pt-br/aceso-a-informacao-cvm/institucional/etica>

