

# MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DOS AGENTES PÚBLICOS FAZENDÁRIOS



**GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO**  
*Secretaria da Fazenda*





# MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DOS AGENTES PÚBLICOS FAZENDÁRIOS

1ª Edição

Vitória-ES  
2026



**BENICIO SUZANA COSTA**  
Secretário de Estado da Fazenda do Espírito Santo

**THIAGO DUARTE VENANCIO**  
Subsecretário de Estado da Receita

**DANIEL CORREA**  
Subsecretário do Tesouro Estadual

**ALEX FAVALESSA DOS SANTOS**  
Subsecretário de Estado de Assuntos Administrativos

Organização e Elaboração do Manual  
Comissão de Ética da Secretaria da Fazenda

Diagramação e Ilustração  
Comissão de Ética da Secretaria da Fazenda  
Assessoria de Comunicação da Secretaria da Fazenda

**GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO**  
*Secretaria da Fazenda*





---

Espírito Santo, Secretaria de Estado da Fazenda do  
Manual de boas práticas dos agentes públicos fazendários/  
Comissão de Ética da Secretaria da Fazenda (Org.)/  
Secretaria de Estado da

Fazenda. 1. ed. -- Vitória, 2026. 35 p.

1. Direito constitucional 2. Ética Profissional 3. Administração  
Pública -Aspectos  
morais e éticos 4. Serviço Público 5. Secretaria de Estado da  
Fazenda  
dos Direitos Constitucionais e Fundamentais. Comissão de  
Ética. I Título.

CDD 341.336  
CDU 341.55512

---

**GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO**  
*Secretaria da Fazenda*





APRESENTAÇÃO 06

I - POSTURA PROFISSIONAL DOS AGENTES PÚBLICOS DA SEFAZ 08

II - FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL 11

III - BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL 12

IV - BOAS PRÁTICAS EM DILIGÊNCIA FISCAL 17

V - TRABALHO REMOTO (TELETRABALHO) 20

VI - CONDUTAS ESPERADAS DOS AGENTES PÚBLICOS DA SEFAZ 21

VII - OS AGENTES PÚBLICOS E AS REDES SOCIAIS 23

VIII - EXPOSIÇÃO EM REDES SOCIAIS: RISCOS E DIRETRIZES DE CONDUTA 26

IX - CONCLUSÃO 32

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 33

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL 34

APÊNDICE 35



# APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Estado da Fazenda do Espírito Santo-SEFAZ/ES, por intermédio de sua Comissão de Ética, apresenta este Manual de Boas Práticas. O documento visa consolidar a cultura de integridade e reiterar o compromisso institucional perante a sociedade capixaba, além de atender o disposto no inciso VII, do Art. 3º da Lei estadual nº 10.993, de 24 de maio de 2019.

De natureza eminentemente orientadora e não sancionatória, este guia instrui o corpo funcional quanto à execução de atos administrativos e à conduta em redes sociais. O objetivo é fomentar a excelência no serviço público e elevar o grau de confiança da população nas instituições.

## **Eficiência e Satisfação do Cidadão**

Em um cenário de crescentes demandas sociais, a gestão diligente do patrimônio público é imperativa. A percepção positiva do cidadão-contribuinte é diretamente proporcional à eficácia da prestação estatal; portanto, ao atingir ou superar as expectativas sociais, a SEFAZ cumpre sua missão institucional e fortalece sua credibilidade.

# APRESENTAÇÃO

## Compromisso Ético e Abrangência

A observância às diretrizes deste manual reafirma o alinhamento do agente público aos princípios abordados no Código de Ética do Servidor Fazendário Estadual. Suas disposições aplicam-se integralmente a todos os membros da estrutura fazendária, incluindo:

- Servidores efetivos e comissionados;
- Prestadores de serviço;
- Estagiários.

## Natureza Complementar

A elaboração deste Manual é um processo contínuo e participativo, refletindo os valores dinâmicos da Secretaria de Fazenda. Salienta-se que este documento complementa, sem substituir, o Código de Ética instituído pela Portaria nº 35-R/2025, detalhando especificidades não abordadas na referida norma.

# I. POSTURA PROFISSIONAL DOS AGENTES PÚBLICOS DA SEFAZ

A conduta ética e a excelência profissional são pilares para a qualidade dos serviços prestados e para a credibilidade da Administração Pública. O agente público da SEFAZ, como promotor do bem comum, deve pautar sua atuação pela integridade e eficiência. Agir com ética, respeito e compromisso é contribuir para uma gestão pública mais eficiente e humanizada.

## a) Diretrizes de Conduta

Espera-se do agente público, num sentido amplo:

- Atuar em conformidade com a legislação vigente e os princípios da Administração Pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.
- Exercer suas atribuições com honestidade, transparência e responsabilidade.
- Preservar o sigilo de informações institucionais e dados sensíveis.
- Evitar situações que caracterizem conflito de interesses.
- Promover um ambiente colaborativo, pautado pelo respeito mútuo e pela discricção.

## b) Atendimento ao Público

No relacionamento com o cidadão, espera-se do agente público:

- Tratar todas as pessoas com respeito, urbanidade e igualdade.
- Prestar informações claras, corretas e acessíveis.
- Demonstrar paciência, empatia e cordialidade, mesmo em situações adversas.
- Buscar soluções adequadas, respeitando os limites de sua função.

# I. POSTURA PROFISSIONAL DOS AGENTES PÚBLICOS DA SEFAZ

## c) Compromisso com o Serviço Público

Espera-se do agente público:

- Cumprir rigorosamente os horários de trabalho e os prazos estabelecidos.
- Demonstrar assiduidade, pontualidade e dedicação.
- Executar suas tarefas com zelo, eficiência e organização.
- Utilizar adequadamente o tempo e os recursos públicos.

## d) Conduta no Ambiente de Trabalho

Espera-se do agente público:

- Manter postura respeitosa com colegas, superiores, subordinados e colaboradores.
- Contribuir para um ambiente de trabalho harmonioso e colaborativo.
- Evitar comportamentos que prejudiquem o clima organizacional, como boatos, conflitos desnecessários ou desrespeito.
- Fazer uso consciente de equipamentos, sistemas e materiais institucionais.

# I. POSTURA PROFISSIONAL DOS AGENTES PÚBLICOS DA SEFAZ

## e) Diretrizes da Comunicação e Imagem Institucional

É recomendável ao agente público:

- Utilizar linguagem adequada e profissional em comunicações verbais e escritas.
- Zelar pela imagem da instituição, inclusive em ambientes externos e redes sociais.
- Vestir-se de forma compatível com o ambiente institucional e com as normas internas.
- Agir com discrição e equilíbrio em todas as situações.

## f) Desenvolvimento Profissional

É recomendável que o agente público:

- Busque atualização e aperfeiçoamento contínuos.
- Participe de capacitações, treinamentos e ações de desenvolvimento.
- Esteja aberto a orientações, avaliações e melhorias em sua atuação profissional.

## II. FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Conforme o dicionário Michaelis, a comunicação é definida como o ato de transmitir e receber mensagens entre emissor e receptor, utilizando-se da linguagem oral, escrita ou gestual mediante sistemas convencionados de signos.

No exercício de suas funções, o agente público atua como representante da SEFAZ, o que exige uma postura comunicativa técnica e distinta. Para garantir a eficácia desse processo, são essenciais os seguintes pilares:

- **Escuta Ativa:** Ouvir com atenção e foco, demonstrando respeito e valorização ao interlocutor.
- **Assertividade:** Transmitir mensagens com objetividade, clareza e honestidade, assegurando a compreensão mútua.
- **Profissionalismo:** Abster-se de linguajar informal, tratamentos de excessiva intimidade ou termos depreciativos.

A segurança e a propriedade técnica ao falar são indispensáveis para conferir a objetividade necessária ao atendimento das demandas. O alinhamento desses elementos promove a transparência institucional, fortalecendo a credibilidade do servidor e da Administração Pública.

## III. BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL

A excelência no atendimento presencial fundamenta-se nos princípios da competência, cortesia, presteza, respeito e paciência. A percepção de qualidade do cidadão é multifatorial, sendo influenciada tanto pela infraestrutura física quanto, primordialmente, pela conduta do agente público.

### Diretrizes de Conduta e Postura

Para assegurar um serviço de alto padrão, o agente deve observar:

- **Comunicação Não Verbal:** Manter postura profissional e linguagem corporal receptiva, evitando braços cruzados, distrações ou diálogos paralelos.
- **Apresentação e Ambiente:** Utilizar vestimentas compatíveis com o contexto institucional e zelar pela organização do espaço de trabalho, mitigando ruídos e interferências que prejudiquem a interação.

## III. BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL

- **Interação com o Usuário:** Empregar linguagem clara, evitando tecnicismos desnecessários; agir com empatia e manter o equilíbrio emocional, mesmo em situações adversas ou de conflito.
- **Resolutividade e Proatividade:** Analisar reclamações de forma tempestiva e antecipar necessidades, buscando não apenas atender, mas superar as expectativas do cidadão.

Os prismas que influenciam no nível de satisfação do usuário são vários: o ambiente físico, a postura do servidor em relação ao cidadão, bem como a cordialidade e profissionalismo demonstrados pelo agente público em relação à demanda do usuário. O ambiente físico pode interferir com barulhos, luminosidade, odores, etc. A maneira pela qual o agente público interage com o usuário é crucial para causar uma boa impressão do órgão. Cada detalhe deve ser minuciosamente observado para se atingir a excelência no atendimento presencial.

# III. BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL

## Pilares para a Excelência no Atendimento

O resultado da SEFAZ depende do alinhamento da atuação individual aos valores institucionais. Destacam-se três características essenciais:

- **Autoconfiança e Aprimoramento:** O domínio técnico, obtido por meio da capacitação contínua, confere segurança à atuação profissional, sem incorrer em arrogância.
- **Confiança Institucional:** Construída por meio de uma conduta estritamente ética e legal, garantindo credibilidade junto ao usuário.
- **Solicitude:** Disposição para auxiliar de forma ágil, atenciosa e cuidadosa, priorizando a resolutividade das demandas.

**Nota:** A interação do agente público é o principal vetor da imagem institucional. Comportamentos como o uso de tom de voz elevado ou intimidade excessiva comprometem a seriedade do órgão e devem ser evitados.

## III. BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL

### **Acessibilidade no atendimento presencial**

O atendimento presencial acessível, além de ser um princípio fundamental para garantir que todas as pessoas possam exercer plenamente seus direitos, é também fator primordial para ofertar uma experiência de inclusão acolhedora a todos os usuários, independente das necessidades específicas de cada cidadão. Diante disso, a SEFAZ preza que a aplicação de boas práticas de acessibilidade é capaz de transformar o relacionamento com o contribuinte, ampliar seu alcance e consolidar a reputação do órgão.

O atendimento ao contribuinte exige mais do que boa vontade; requer conhecimento e treinamento para identificar e suprimir obstáculos que venham a dificultar a comunicação ou acesso aos serviços prestados. Pensar e pôr em prática a ideia de acessibilidade no atendimento presencial contribui para a efetividade do serviço e também alinha o órgão com a legislação que visa a promoção da inclusão social.

# III. BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL

## Elementos fundamentais para um atendimento inclusivo

- **Capacitação da equipe (letramento):** elaboração de treinamentos específicos sobre diversidade, comunicação verbal e não verbal, além de orientações para lidar com diferentes tipos de deficiência.
- **Estrutura física do local de atendimento:** garantia de acessos livres de obstáculos, sinalizações táteis, iluminação adequada e assentos reservados para pessoas com mobilidade reduzida.
- **Comunicação acessível:** Utilização de linguagem simples, de forma pausada e presença de material informativo em formatos acessíveis, como braile ou áudio.
- **Uso de tecnologias assistivas:** Implantação de recursos como leitores de tela e sistemas de som para melhorar a experiência do contribuinte nas agências de atendimento.
- **Respeito e empatia:** Ouvir atentamente, respeitar o tempo e as necessidades de cada contribuinte, promovendo um atendimento humanizado.

Promover acessibilidade no atendimento presencial em todos os prédios e agências da SEFAZ significa assegurar igualdade de oportunidades no acesso aos serviços prestados. Trata-se de um compromisso com a cidadania, a inclusão social e o respeito à diversidade, fortalecendo a relação entre o poder público e a população. Quando os serviços são planejados de forma acessível, toda a sociedade se beneficia, pois o ambiente torna-se mais justo, humano e democrático.

# IV. BOAS PRÁTICAS EM DILIGÊNCIA FISCAL

## O Processo de Diligência

A ação fiscal exige uma análise criteriosa para validar a conformidade e a veracidade das informações declaradas, assegurando o cumprimento da legislação tributária por meio do exame de registros contábeis e financeiros. Tais ações são fundamentais para a instrução processual, podendo resultar na constituição de crédito tributário ou na aplicação de sanções administrativas decorrentes do descumprimento de intimações.

O fluxo de trabalho compreende as seguintes etapas:

- **Planejamento:** Definição do escopo, localidade, equipe técnica e áreas a serem inspecionadas.
- **Revisão Documental:** Exame minucioso de registros contábeis, notas fiscais, contratos e obrigações acessórias.
- **Análise e Diagnóstico:** Avaliação dos dados para identificação de inconsistências, erros ou irregularidades que representem riscos tributários.
- **Relatório Final:** Documentação detalhada das conclusões, indicando desconformidades, recomendações e providências subsequentes.

## Conduta e Segurança do Agente Público

No exercício das diligências, o agente público deve pautar sua conduta pela objetividade, técnica e independência profissional. É imperativo manter a urbanidade e a moderação, assegurando que pressões externas ou tentativas de intimidação não comprometam a integridade do ato fiscal. Seguem alguns outros tópicos importantes que estão inseridos na conduta do agente público quando inserido em ambiente externo:

## IV. BOAS PRÁTICAS EM DILIGÊNCIA FISCAL

- **Zelo Patrimonial:** Manusear com cautela bens e materiais de terceiros, respeitando estritamente o patrimônio alheio. Cumpre salientar que o mesmo se aplica ao manuseio do patrimônio público (viaturas, computadores, equipamentos de fiscalização, instalações etc.).
- **Segurança Operacional:** A preservação da integridade física da equipe é prioritária. Deve-se realizar análise prévia de risco, considerando o histórico de violência local e a eventual necessidade de auxílio de força policial.
- **Identificação e Postura:** É obrigatório o uso de identificação funcional (distintivo/carteira) e, quando aplicável, uniforme e viatura caracterizada. O agente deve manter ceticismo profissional, imparcialidade e clareza na comunicação.

**Observação de Segurança nº1:** Recomenda-se que diligências externas e abordagens sejam realizadas por, no mínimo, dois agentes públicos. Tal medida visa mitigar riscos à segurança pessoal e conferir maior transparência e idoneidade ao procedimento.

**Observação de Segurança nº2:** Em um procedimento de diligência fiscal, a segurança dos agentes públicos que compõem a equipe de diligência deve ser prioridade. Nesse sentido, uma análise prévia do local a ser visitado é de extrema importância. Aspectos como presença de crime organizado no local, rotas de fuga, histórico de violência e necessidade de auxílio de força policial devem ser sopesados previamente.

## IV. BOAS PRÁTICAS EM DILIGÊNCIA FISCAL

O sigilo nas operações ostensivas é um preceito fundamental para garantir a eficácia das ações e a segurança dos agentes públicos envolvidos, bem como da sociedade. A divulgação indevida de informações, especialmente em redes sociais pessoais, pode comprometer estratégias, expor servidores a riscos e prejudicar investigações em andamento. Nesse contexto, cabe ao agente público adotar uma postura baseada na discrição e responsabilidade, evitando qualquer tipo de postagem que possa configurar promoção pessoal ou revelar detalhes operacionais. A conduta profissional deve sempre prevalecer sobre interesses individuais, reforçando o compromisso com as leis e normas que regem as ações ostensivas.

Durante a diligência, é recomendável que o agente público observe o seguinte:

- Roupas adequadas conforme o local onde se encontra o estabelecimento a ser diligenciado;
- Identificação do agente e do órgão: uniforme, distintivo, carteira funcional e viatura caracterizada quando for o caso;
- Postura pró ativa e com ceticismo profissional;
- Clareza e objetividade na transmissão da mensagem ao contribuinte;
- Tratamento de forma justa e respeitosa com o contribuinte;
- Atuação com independência e imparcialidade (sem favorecimentos ou perseguições); e
- Prevalência do interesse público sobre o privado.

## V. TRABALHO REMOTO (TELETRABALHO)

A modalidade de trabalho remoto (teletrabalho) tornou-se uma prática permanente nas organizações contemporâneas. Na SEFAZ, a expansão do teletrabalho é condicionada à manutenção da eficiência institucional e à rigorosa supervisão das chefias imediatas sobre a força de trabalho.

### Respaldo Ético e normativo

É imperioso ressaltar que o exercício das funções em regime de teletrabalho não flexibiliza os deveres éticos e disciplinares. Permanecem integralmente vigentes as disposições da Lei Complementar Estadual nº 1.081/2024, o Plano Geral de Implementação do Teletrabalho da SEFAZ, bem como as diretrizes deste Manual.

### Condutas Esperadas do Agente Público

Além das obrigações inerentes ao cargo, constituem deveres específicos do regime remoto:

**Disponibilidade e Pontualidade:** Manter-se acessível durante os horários pactuados e cumprir rigorosamente os prazos e metas estabelecidos;

**Comunicação Eficiente:** Responder prontamente aos contatos da chefia e informar, com a devida antecedência, quaisquer intercorrências (técnicas ou de saúde) que possam impactar o fluxo de trabalho;

**Diligência Profissional:** Abster-se de condutas desidiosas e não exercer atividades incompatíveis com o cargo durante a jornada laboral;

**Segurança da Informação:** Zelar pela proteção e pelo sigilo dos dados e informações institucionais acessados ou transmitidos remotamente; e

**Etiqueta Digital:** Adotar postura profissional e trajés adequados durante videoconferências e reuniões virtuais.

# VI. CONDUITAS ESPERADAS DOS AGENTES PÚBLICOS DA SEFAZ

As diretrizes abaixo complementam o Código de Ética do Servidor Fazendário Estadual e aplicam-se integralmente ao exercício das funções, seja em regime presencial ou remoto.

## 1. Compromisso com o Cidadão e a Sociedade

Espera-se do agente público reconhecer o cidadão como o destinatário final de sua atuação, empenhando-se em oferecer um atendimento pautado pela urbanidade, respeito e celeridade. É fundamental a compreensão de que o serviço público é uma vocação voltada ao bem comum, o que implica responsabilidades sociais intrínsecas ao cargo.

## 2. Legalidade e Integridade Funcional

- **Conformidade Normativa:** Observar estritamente a Constituição Federal, a Constituição Estadual e o ordenamento jurídico vigente.
- **Retidão de Caráter:** Atuar com honestidade, lealdade e justiça, preservando a integridade e a transparência em todos os atos.
- **Prestação de Contas:** Fornecer informações de forma tempestiva e completa aos órgãos de controle e à sociedade, respeitando-se exclusivamente os sigilos previstos em lei.

# VI. CONDUITAS ESPERADAS DOS AGENTES PÚBLICOS DA SEFAZ

## 3. Eficiência e Modernização Administrativa

- **Postura Resolutiva:** Exercer as atribuições com zelo, evitando condutas procrastinatórias e buscando soluções eficazes para conflitos e problemas.
- **Desburocratização:** Empenhar-se no aperfeiçoamento e na modernização dos processos, mitigando rigores burocráticos excessivos que possam obstruir a fluidez do serviço.
- **Excelência Técnica:** Cumprir as obrigações funcionais com presteza, buscando a melhoria contínua da área de atuação.

## 4. Comunicação e Ética Digital

- **Uso Institucional:** Zelar pela qualidade da comunicação com o público e utilizar as contas e redes sociais oficiais exclusivamente para as finalidades institucionais para as quais foram constituídas.
- **Materialização da Ética:** Ter a consciência de que a ética profissional não é um conceito abstrato, mas algo que se materializa na qualidade e na adequação da prestação dos serviços públicos.

## VII.OS AGENTES PÚBLICOS E AS REDES SOCIAIS

As redes sociais apresentam-se em constante metamorfose, estabelecendo novas tendências e desafios comunicacionais. Nesse contexto, a Secretaria da Fazenda do Espírito Santo compreende que a utilização estratégica desses canais é fundamental para consolidar uma imagem institucional positiva, evidenciando os resultados e os impactos sociais da atuação de seus agentes públicos.

Dada a integração entre as dimensões física e digital, as dinâmicas de interação social foram profundamente transformadas. A crescente necessidade de expressão e compartilhamento em plataformas como Instagram, LinkedIn e WhatsApp resultaram na convergência entre os âmbitos pessoal e profissional.

Pertencer à SEFAZ é, reconhecidamente, motivo de satisfação para seus integrantes, por conseguinte, esse sentimento pode, frequentemente, se traduzir no compartilhamento de conteúdos institucionais. Todavia, é imperativo observar que cada interação digital — seja por meio de publicações, comentários ou curtidas — transmite uma mensagem que molda a percepção do receptor sobre o emissor.

Dessa forma, ao veicular informações relacionadas ao órgão, o servidor assume, ainda que de maneira informal, o **papel de porta-voz da instituição**, o que demanda cautela e alinhamento com os valores da Secretaria.

## VII.OS AGENTES PÚBLICOS E AS REDES SOCIAIS

*Neste contexto, reafirmar e atualizar o dever de lealdade institucional ao tempo das redes não é um capricho burocrático, mas uma necessidade republicana. É reconhecer que a estabilidade democrática não se sustenta apenas em normas e eleições, mas também no comportamento ético da burocracia, dos que integram o aparelho de Estado. O perfil institucional na rede social, a farda, o crachá ou o título funcional carregam consigo um compromisso: o de servir com lealdade e com respeito às instituições. O desafio contemporâneo, portanto, é duplo: proteger o espaço da crítica legítima — inclusive dentro do serviço público — e, ao mesmo tempo, vedar o uso da posição funcional para causar confusão a respeito da comunicação institucional. (OLIVEIRA, 2025)*

Ressalte-se que, conforme o entendimento jurisprudencial recente<sup>1</sup>, a conduta do agente público em redes sociais pode ensejar responsabilização, inclusive fora do horário de expediente. Tal medida aplica-se caso as publicações comprometam a imagem da Administração Pública ou configurem violação dos deveres funcionais.

---

1 NOTA TÉCNICA Nº 1556/2020/CGUNE/CRG

# VII. OS AGENTES PÚBLICOS E AS REDES SOCIAIS



PODE



NÃO PODE

Emitir opiniões pessoais como cidadão, respeitando a lei.

Emitir opiniões em nome do órgão ou difamar instituições públicas.

Utilizar a rede mundial para fins profissionais, quando devidamente autorizado (Ex: redes da SEFAZ-ES).

Usar redes pessoais durante o expediente, por meio da rede interna do órgão, prejudicando o andamento do trabalho.

Divulgar informações que já são públicas.

Divulgar assuntos internos, sigilosos, ou em fase de deliberação.

Postar fotos genéricas da fachada do órgão (resguardadas aquelas que possuem sigilo).

Usar símbolos oficiais do órgão e do estado em contas pessoais para dar tom oficial a opiniões próprias.

Respeitar e tratar com cortesia e urbanidade os demais usuários das redes sociais/ mídias sociais, mesmo que apresentem opiniões diversas.

Praticar assédio, agressões ou discussões agressivas com colegas de trabalho nas redes sociais e aplicativos de mensagem.

Discorrer nas redes sociais sobre sua rotina profissional de forma informativa.

Usar o cargo, uniformes ou instalações para autopromoção ou fins comerciais.

Utilizar os canais próprios da Comissão de Ética e ouvidoria para expressar críticas, opiniões e reclamações.

Disseminar *Fake news* nas redes sociais ou nos canais da Comissão de Ética e ouvidoria.

Zelar para que opiniões pessoais não sejam entendidas como posicionamento do órgão.

Criar qualquer perfil, grupo ou comunidade em nome do órgão sem a devida autorização da Assessoria de Comunicação-ASCOM.

Manter no ambiente virtual conduta Republicana que devem imperar no ambiente de trabalho.

Publicar ou compartilhar comentários ofensivos ou negativos, insatisfações, reclamações e desabafo nas mídias/redes sociais sobre o órgão, unidades administrativas, chefias ou colegas de trabalho.

Verificar a veracidade de conteúdos veiculados na internet antes de disseminá-los.

Utilizar o e-mail institucional para cadastrar ou administrar perfis pessoais nas mídias/redes sociais ou para encaminhar mensagens de cunho pessoal.

## VIII. EXPOSIÇÃO EM REDES SOCIAIS: RISCOS E DIRETRIZES DE CONDUTA

Embora a liberdade de expressão seja um direito fundamental constitucionalmente assegurado, recomenda-se que o agente público se abstenha de promover exposições em redes sociais ou demais mídias que possam comprometer a reputação da SEFAZ ou de seus integrantes. É fundamental considerar que a conduta do agente no ambiente digital reflete diretamente na credibilidade da instituição que ele representa.

Para fomentar o uso responsável e estratégico dessas plataformas, preservando a imagem institucional e a integridade do próprio servidor, elencam-se as seguintes diretrizes:

- **Representatividade Institucional:** O agente público deve estar ciente de que, aos olhos da sociedade, sua imagem pessoal e profissional é frequentemente indissociável.
- **Gestão de Riscos:** Antes de qualquer publicação, deve-se avaliar o potencial impacto da mensagem sobre a honra e a idoneidade da Administração Pública.
- **Responsabilidade Digital:** O uso das redes deve pautar-se pelo equilíbrio e pelo respeito aos deveres funcionais, evitando polêmicas que resultem em danos reputacionais.

# VIII. EXPOSIÇÃO EM REDES SOCIAIS: RISCOS E DIRETRIZES DE CONDUTA

## Diretrizes de Uso das Redes Sociais e Segurança Digital

### 1. Interação com Canais Oficiais

- **Identificação de Fontes:** Acompanhe e interaja exclusivamente com os perfis oficiais da SEFAZ. A criação de perfis não autorizados em nome do órgão é vedada, visando a centralização e a integridade da informação.
- **Engajamento Institucional:** Ao publicar conteúdos relacionados à Secretaria, mencione os perfis oficiais e utilize as hashtags das campanhas vigentes para ampliar o alcance das ações institucionais.
- **Prioridade Informativa:** Compartilhe apenas informações oficiais e autorizadas, priorizando conteúdos já veiculados nos canais de comunicação da SEFAZ.

# VIII. EXPOSIÇÃO EM REDES SOCIAIS: RISCOS E DIRETRIZES DE CONDUTA

## 2. Conduta e Imagem Profissional

- **Zelo pela Reputação:** O uso de uniformes, distintivos ou acessórios que identifiquem o órgão em perfis pessoais é permitido, desde que a imagem não comprometa a respeitabilidade da instituição. Lembre-se: ao portar símbolos oficiais, o agente representa a SEFAZ.
- **Liberdade com Responsabilidade:** A liberdade de expressão deve ser exercida com equilíbrio e respeito, observando-se estritamente os direitos humanos e combatendo-se discursos de ódio ou preconceito de qualquer natureza.
- **Discrição Digital:** Considere que publicações em perfis pessoais podem ser acessadas por contribuintes e colaboradores. Atitudes impulsivas podem gerar crises reputacionais e organizacionais de longo alcance.

## 3. Proteção de Dados e Sigilo

- **Confidencialidade Institucional:** É proibida a divulgação de documentos internos, relatórios ou comunicados de circulação restrita, uma vez que podem conter informações sensíveis.
- **Respeito à LGPD:** Em observância à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), não divulgue informações de contribuintes, colegas ou terceiros sem a devida autorização legal e formal.

## VIII. EXPOSIÇÃO EM REDES SOCIAIS: RISCOS E DIRETRIZES DE CONDUTA

Obs.: O Art. 52 da LGPD prevê sanções de caráter ético, bem como a responsabilidade civil e administrativa para o agente público que descumpri-la:

*“(...) I - advertência, com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas;*

*II - multa simples, de até 2% (dois por cento) do faturamento da pessoa jurídica de direito privado, grupo ou conglomerado no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, limitada, no total, a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) por infração;*

*III - multa diária, observado o limite total a que se refere o inciso II;*

*IV - publicização da infração após devidamente apurada e confirmada a sua ocorrência;*

*V - bloqueio dos dados pessoais a que se refere a infração até a sua regularização;*

*VI - eliminação dos dados pessoais a que se refere a infração; (...)”*

- **Privacidade em Eventos:** Em reuniões ou ambientes internos, evite publicações que exponham fluxos de trabalho, gerências ou colegas de forma desnecessária ou sem consentimento.

### 4. Segurança e Integridade Digital

- **Cibersegurança:** Utilize senhas complexas, ative a autenticação de dois fatores e mantenha-se vigilante contra tentativas de phishing e perfis falsos. Reporte qualquer atividade suspeita.
- **Combate à Desinformação:** Antes de compartilhar conteúdos, verifique a veracidade e a fidedignidade da fonte. Evite a propagação de boatos ou informações sensacionalistas.
- **Gestão de Privacidade:** Configure as opções de privacidade das plataformas de forma criteriosa, limitando o acesso a dados pessoais e sendo seletivo na aceitação de novas conexões.

# VIII. EXPOSIÇÃO EM REDES SOCIAIS: RISCOS E DIRETRIZES DE CONDUTA

## 5. Equilíbrio e Produtividade

- **Foco no Trabalho:** O uso de mídias sociais no ambiente laboral deve ser moderado, garantindo que não haja prejuízo à produtividade ou às responsabilidades do setor.
- **Saúde Mental e Bem-Estar:** Recomenda-se estabelecer limites para o tempo de permanência em redes sociais, priorizando interações presenciais e o autocuidado fora do ambiente digital.

É importante frisar que a liberdade de expressão não é um direito fundamental absoluto, pois ele pode conflitar com outros direitos ou bens jurídicos coletivos:

O Estado possui um papel fundamental no amparo ao livre exercício desse direito, garantindo a proteção tanto na dimensão subjetiva quanto na objetiva. Além disso, a vedação ao anonimato, o direito de resposta e a reparação aos danos são mecanismos constitucionais que visam equilibrar a liberdade de expressão e a responsabilização por eventuais abusos cometidos. (FERREIRA, 2023).

## VIII. EXPOSIÇÃO EM REDES SOCIAIS: RISCOS E DIRETRIZES DE CONDOTA

### LIBERDADE COM RESPONSABILIDADE E SEMPRE ALINHADA AO INTERESSE PÚBLICO.

Recomenda-se que todos os agentes públicos da SEFAZ tenham conhecimento do Código de Ética, bem como deste manual para que seja capaz de agir conforme as orientações previstas nos normativos. É de imprescindível importância que os gerentes e gestores disseminem a relevância dos referidos documentos ao corpo funcional, bem como providenciar para que os colaboradores tenham plena ciência de seus preceitos.

As condutas que possam violar o Código de Ética e o manual de boas práticas devem ser informadas à Comissão de Ética, assegurada total confidencialidade e proteção institucional do informante contra eventuais tentativas de retaliação, conforme prevê o inciso VII, do Art. 3º, o parágrafo único, do Art. 7º e o Art. 19, todos da Lei estadual nº 10.993, de 24 de maio de 2019.

**CANAL DE CONTATO DA COMISSÃO DE ÉTICA**

E-mail: [etica@sefaz.es.gov.br](mailto:etica@sefaz.es.gov.br) e [ouvidoria@es.gov.br](mailto:ouvidoria@es.gov.br)



## IX. CONCLUSÃO

O Manual de Boas Práticas do Agente Público da SEFAZ consolida o compromisso desta instituição com a ética, a transparência, a eficiência e o estrito respeito ao cidadão. As diretrizes aqui estabelecidas visam orientar o corpo funcional no exercício diligente de suas atribuições, assegurando uma atuação alinhada aos princípios fundamentais da Administração Pública.

A incorporação dessas práticas ao cotidiano laboral promove a melhoria contínua dos serviços, a valorização do servidor e o fortalecimento da confiança social nas instituições. É essencial compreender que cada atitude e decisão individual reflete, invariavelmente, na imagem do órgão e no êxito de sua missão institucional.

Compete a cada integrante da SEFAZ atuar com responsabilidade e zelo, reconhecendo seu papel essencial na promoção do interesse público e na consolidação de uma gestão eficiente e humanizada. A observância das normas, aliada a uma postura colaborativa, compõem alicerces para um ambiente de trabalho íntegro e para a prestação de serviços de excelência à população capixaba.

Este Manual constitui-se como um instrumento de consulta permanente, destinado a fomentar a reflexão e o aprimoramento contínuo, visando uma administração pública cada vez mais justa, célere e eficaz.



# REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

SOCIAIS, Manual de Conduta das. Grupo EMBRAPA. Disponível em: <http://manualmidias.sct.embrapa.br> . Acesso em 08 de janeiro 2026.

ESESP. Escola de Serviço Público do Espírito Santo. Excelência no Atendimento. Acesso em 02 fevereiro 2026

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Bibliografia selecionada: Lei Geral de Proteção de Dados pessoais (LGPD). Brasília: Biblioteca do STJ, 2020. Disponível em: [https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/147031/bibliografia\\_lgpd.pdf](https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/147031/bibliografia_lgpd.pdf).

BRASIL. Norma Brasileira de Contabilidade, NBC PG 01: Código de Ética Profissional do Contador. Brasília, DF: Conselho Federal de Contabilidade, 2019. Disponível em: <http://www.linkcompleto.com.br>. Acesso em: 02 de março de 2026.

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho Judiciário. Funcionários devem ficar atentos às postagens em redes sociais (Jusbrasil), Maceió, 2014. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/funcionarios-devem-ficar-atentos-as-postagens-em-redes-sociais/129733424> >. Acesso em: 20 de janeiro 2026.

OLIVEIRA, Gustavo Henrique Justino de. Agentes públicos e redes sociais: lealdade institucional como referência funcional. São Paulo, 2025. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2025-jun-01/agentes-publicos-e-redes-sociais-a-lealdade-institucional-como-referencia-funcional/> . Acesso em 20 de janeiro de 2026.

FERREIRA, Adriano de Assis. Liberdade de Expressão e seus Limites no Direito Brasileiro. Brasil, 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/liberdade-de-expressao-e-seus-limites-no-direito-brasileiro/1900216316>. Acesso em 19 de fevereiro de 2026.

BRASIL. Jurisprudência. Manifestação de Servidor Público em Rede Social. (Jusbrasil). Disponível em <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/busca?q=manifesta%C3%A7%C3%A3o+de+servidor+p%C3%BAblico+em+rede+social> . Acesso em 05 de março de 2026

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 2.175.480/SP. Rel. min. Teodoro Silva Santos. Brasília, 2025.

# LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- **Portaria n.º 35-R, de 19 de março de 2025 (SEFAZ-ES)** - Trata do Código de Ética da SEFAZ-ES
- **Plano de integridade da Secretaria de Estado da Fazenda, 2025-2026.**
- **Lei Complementar nº 46, de 31 de janeiro de 1994** - Institui o Regime Jurídico Único para os servidores públicos civis da administração direta, das autarquias e das fundações do Estado do Espírito Santo, de qualquer dos seus Poderes, e dá outras providências.
- **Lei Complementar Estadual nº 1.081/2024** - institui o Plano Geral de Implementação do Teletrabalho da SEFAZ
- **Lei nº 10.993, de 24 de maio de 2019** - institui o Programa de Integridade da Administração Pública Estadual Direta e Indireta, excetuadas as empresas públicas e as sociedades de economia mista, e adota outras providências.
- **Decreto nº 4922-R, de 09 de julho de 2021**- Institui a Política Estadual de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade do Poder Executivo Estadual em consonância com a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- **Lei nº 8.429/1992** – Lei de Improbidade Administrativa.
- **Lei nº 12.527/2011** – Lei de Acesso à Informação
- **Lei nº 13.709/2018** - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

# APÊNDICE

## PERFIS E REDES OFICIAIS DA SEFAZ E DO GOVERNO DO ESTADO DO

### ESPÍRITO SANTO:

- Site oficial do Governo do Estado do ES: <https://www.es.gov.br/>
- Perfil oficial no Instagram do Governo do Estado do ES: [https://www.instagram.com/governo\\_es?igsh=cHlrbTBrdXFiYXFj](https://www.instagram.com/governo_es?igsh=cHlrbTBrdXFiYXFj)
- Site oficial da Secretaria de Estado da Fazenda do ES: <https://sefaz.es.gov.br/>
- Site oficial da intranet da SEFAZ/ES: <http://intranet.sefaz.es.gov.br/>
- Perfil oficial no Instagram da SEFAZ/ES: <https://www.instagram.com/sefaz.esigsh=MXhhNnppOGkxM3k1Zg==>
- Perfil oficial no Facebook da SEFAZ/ES: <https://www.facebook.com/people/Secretaria-da-Fazenda-do-Esp%C3%ADrito-Santo/61587665198793/>
- Página oficial no Youtube da SEFAZ/ES: [https://www.youtube.com/@Sefaz\\_ES](https://www.youtube.com/@Sefaz_ES)
- Versão Eletrônica deste manual: <https://sefaz.es.gov.br/codigo-de-etica-da-sefaz>