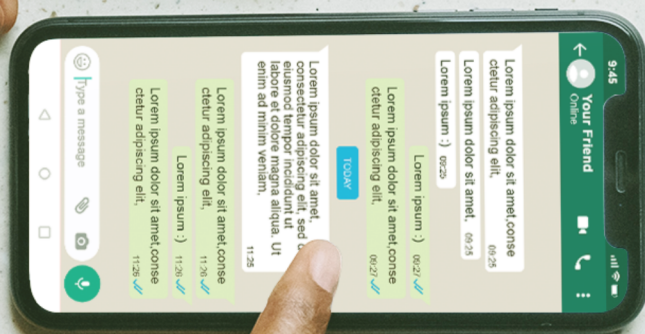




BOAS PRÁTICAS COM WHATSAPP NO TRABALHO

*Manual de boas
práticas com
Whatsapp no
trabalho*

Os organizadores deste manual

Reuniram esforços para a produção deste manual de boas práticas o escritório Bezerra, Cardoso, Marques Advogados Associados, através do seus sócios **André Ferreira Marques** e **Marciano Carvalho Cardoso Júnior**, assim como o diretor da Capital Jurídico e especialista em processo civil **Leonardo Fontes Vasconcelos**.



Capital Jurídico 

Os autores

André Ferreira Marques

Advogado;

Sócio do escritório Bezerra, Cardoso e Marques Advogados Associados;

Vice-Presidente do Conselho Estadual de Trânsito do Acre (CETTRAN/AC);

Árbitro inscrito nos quadros da Câmara Brasileira de Mediação e Arbitragem Empresarial (CBMAE);

Mestre em Direito.

Pós-graduado em Direito do Trabalho e Direito Processual do Trabalho;

Pós-graduado em Direito Contratual e Responsabilidade Civil;

Pós-graduando em Segurança do Trabalho.

Leonardo Fontes Vasconcelos

Pós-graduado em Direito Processual Civil;

Assessor ministerial no Centro de Estudo e Aperfeiçoamento Funcional do MPAC.

Diretor da Capital Jurídico;

Professor de Direito do Trabalho;

Professor da Escola Superior da Advocacia da seccional Acre.

Marciano Carvalho Cardoso Júnior

Advogado;

Sócio do escritório Bezerra, Cardoso e Marques Advogados Associados;

Pós-Graduado em Direito do Trabalho, Processo do Trabalho e Direito Previdenciário;

Pós-Graduando em Processo Civil e Comunicação Jurídica;

Formado em Hipnose, Coaching Sistêmico, Advanced e Master Practitioner em PNL.

Este material é completamente livre de direitos autorais.
Pode utilizá-lo à vontade.

Sumário

Os organizadores deste manual.....	3
Os autores.....	4
O que preparamos para você.....	7
A empresa pode proibir o colaborador de usar o celular?.....	9
Sou obrigado a responder mensagem da empresa fora do horário de trabalho?.....	10
O que fazer em situações de urgência?.....	11
Cuidado com as redes sociais!.....	11
Sou obrigado a entrar nos grupos de Whatsapp da empresa?.....	13
Posso criar grupos com colegas de trabalho?.....	14
O que devo falar nos grupos de trabalho da empresa?.....	15
Quem é responsável pelos grupos de Whatsapp?.....	15
A empresa pode chamar a atenção do colaborador pelos grupos?.....	16
Assédio sexual pelo Whatsapp?.....	17
Boas práticas dos colaboradores.....	19
Boas práticas da empresa.....	20
O que as empresas podem fazer para divulgar essas informações.....	21
Concluindo.....	22

O que preparamos para você

O presente manual apresenta-se como uma coletânea de sugestões de boas práticas destinadas às empresas e empregados sobre o uso de aplicativos de mensagens instantâneas no contexto da relação de emprego, observando o entendimento que tem sido aplicado na justiça do trabalho.

Todo o texto foi desenvolvido em uma linguagem simples e objetiva, com o intuito de que seja compreensível a todos, não deixando dúvidas.

As referências ao aplicativo “Whatsapp” são meramente exemplificativas, e se aplicam a todos os meios de comunicação instantâneos, a exemplo do Instagram, Facebook, Telegram, Wechat, e-mails, dentre outros.





*Pode
ou não
pode?*

A empresa pode proibir o colaborador de usar o celular?

Os smartphones hoje são ferramentas que nos auxiliam em todas as áreas da nossa vida. Mas o trabalhador não pode deixar que o uso do aparelho interfira no seu desempenho no trabalho.

Por isso, a empresa tem o direito de proibir o uso do celular e de redes sociais por seus colaboradores durante o expediente se entender que o desempenho e produtividade estão sendo afetados.



Sou obrigado a responder mensagem da empresa fora do horário de trabalho?

A empresa pode enviar mensagem fora do expediente de trabalho uma vez ou outra para tirar alguma dúvida com o colaborador, mas não pode solicitar que ele faça qualquer coisa fora do horário de expediente.

Mensagens fora do horário de trabalho devem ser a exceção, a empresa não pode enviá-las com frequência. Isso porque o descanso do funcionário deve ser respeitado. A mesma coisa vale para as mensagens durante as férias ou licença, a empresa deve evitar ao máximo enviá-las, deixando para fazer isso somente se for caso de extrema necessidade.

Exigir que o empregado responda mensagens, execute tarefas ou mesmo fique acessível para algum contato fora do horário de trabalho, pode ensejar na obrigação de pagar horas extras, adicional noturno e horas de sobreaviso.



O que fazer em situações de urgência?

Whatsapp não é uma ferramenta em que a pessoa responde necessariamente na mesma hora. Então se o assunto for urgente, tanto a empresa como o colaborador devem fazer contato por ligação ou pessoalmente para poupar tempo e evitar problemas.

Cuidado com as redes sociais!

Hoje no mundo conectado existe a função de gerenciamento de mídias sociais. Trata-se de uma função cujo encarregado fica responsável por fazer as publicações nos canais sociais e responder aos questionamentos realizados. Caso isso não seja terceirizado, mas – principalmente – por interagir com o público, respondendo comentários e tirando dúvidas como horário de funcionamento, preço de produtos, reclamações e outros pontos, também pode vir a configurar trabalho extraordinário.

Isso porque, para o consumidor, especialmente quando está se utilizando das redes sociais, não existe necessariamente um horário estabelecido para interagir com a empresa, de modo que ele demanda, muitas vezes, durante a noite e finais de semana, enviando mensagens para a empresa. Mesmo sem observar o horário comercial, há a expectativa de ser respondido, senão na hora, em alguns instantes. Isso se dá pelo imediatismo que o mundo atual emprega nas pessoas.

Contudo, o empregado que fica a cargo dessa função de gestor de mídias sociais, deve ter o seu horário de descanso e jornada de trabalho respeitados. Desta forma, caso ele responda com frequência às mensagens das interações do público nas redes sociais da empresa fora dos limites do seu horário de trabalho, terá direito ao recebimento das horas extras e possivelmente adicional de hora noturna, a depender do horário em que isso for realizado. Registre-se, ainda, que a necessidade de permanecer à disposição pode ser caracterizada como horas de sobreaviso, as quais também deverão ser remuneradas pelo empregador.

Por isso, caso a administração das redes sociais da empresa seja realizada por algum empregado dos quadros, e não tenha estabelecido seu funcionamento dentro do horário comercial, deve a empresa observar o horário contratual ou remunerar adequadamente pelo tempo à disposição ou efetivamente trabalhado pelo empregado responsável.

Os *grupos*

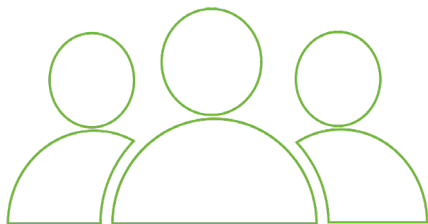


Sou obrigado a entrar nos grupos de Whatsapp da empresa?

Hoje em dia o Whatsapp já é considerado também um meio oficial de comunicação da empresa. Se ficar decidido que a empresa utilizará oficialmente os grupos de trabalho, ela deve informar aos seus colaboradores.

Nesse caso, **o funcionário deve sim entrar nesses grupos**, pois isso fará parte do trabalho. No entanto, estes grupos devem ter regras, as quais deverão ser observadas pelos administradores designados pela empresa.





Posso criar grupos com colegas de trabalho?

Se você e seus colegas quiserem criar grupos no Whatsapp para socializarem e se divertirem, não tem problema, vocês podem fazer. Mas os grupos de socialização não estarão vinculados à empresa, serão algo apenas entre vocês.

Ainda assim, vocês devem ter o cuidado de não falar da empresa no grupo, principalmente não falar mal de outros colegas e chefes. Além disso pegar mal para a imagem de vocês, pode ter consequência jurídica. Já pensou se alguém printa e divulga por aí?

Agora se o grupo que vocês criarem for para tratar sobre assuntos de trabalho, vocês devem comunicar à empresa que criaram esse grupo porque nesse caso ele será relacionado à empresa.

O que devo falar nos grupos de trabalho da empresa?

Nos grupos de trabalho no Whatsapp devem ser tratados somente assuntos de trabalho na empresa. Não devem ser enviados memes, mensagens políticas, mensagens religiosas, correntes e nem deve haver mensagens agressivas contra colegas de trabalho e os diretores. O respeito deve ser mantido, assim como em todas outras formas de contato profissional, sob pena de responsabilização do empregado que deixar de observar as regras estabelecidas.

Quem é responsável pelos grupos de Whatsapp?

A responsabilidade pelos grupos de trabalho no Whatsapp é da empresa: proprietários, diretores, gerentes ou pessoas designadas para essa função deverão administrar os grupos. Mas isso não significa que os funcionários não têm responsabilidades. Tudo o que você falar nos grupos será de sua responsabilidade, assim como no mundo físico.



A empresa pode chamar a atenção do colaborador pelos grupos?

Faz parte das boas práticas da empresa, como veremos mais a frente, não chamar a atenção dos colaboradores nos grupos de Whatsapp. Mas ela continua tendo total liberdade para dar advertências verbais e escritas aos colaboradores que tiverem condutas não apropriadas em função do trabalho.

Assédio sexual pelo Whatsapp?

Já falamos um pouco sobre isso em vários pontos neste material. Mas o assunto é tão sério que merece um tópico específico.

O assédio sexual e assédio moral devem ser combatidos firmemente dentro das empresas. Não somente no caso de serem praticados nos meios digitais como o Whatsapp, mas também presencialmente no ambiente físico.

O TST já está entendendo de forma pacífica que assédio moral e sexual praticado através do Whatsapp na relação de emprego gera indenização pela prática. Então, combata essa prática em todos os meios do seu negócio!





Good

As

boas

práticas

Boas práticas dos colaboradores

Até agora vimos de uma forma geral como deve ser o uso correto do Whatsapp em função do trabalho. Agora vamos ser mais diretos e listar algumas das boas práticas que os colaboradores devem procurar ter. Mas, lembre-se de que toda prática, mesmo que não listada aqui, deve ser guiada pelo bom senso.

Não falar mal da empresa e de colegas de trabalho;

Não divulgar informações sigilosas da empresa e de seus clientes e parceiros;

Informar criação de outros grupos de trabalho;

Sair dos grupos quando estiver de férias e de licença;

Evitar o envio de áudios, dar preferência para texto;

Tratar com respeito e urbanidade os colegas e superiores.



Boas práticas da empresa

A empresa também deve procurar ter boas práticas nesse meio de comunicação. Por exemplo:

Não praticar assédio moral ou sexual;

Evitar aplicação de penalidades, cobranças ou qualquer exposição vexatória;

Evitar o envio de áudios, dar preferência para texto.

Respeitar os horários de descanso do colaborador, priorizando o envio de mensagens dentro do horário de expediente.

Tratar com respeito e urbanidade os colaboradores.



O que as empresas podem fazer para divulgar essas informações

Não basta o gestor ler este material e esperar que a prática mude naturalmente. De posse dessas informações, é necessário se tomar uma série de medidas para conscientização junto à equipe colaboradora.

Sugestiona-se a impressão deste manual para cada um dos empregados, ou mesmo o envio de cópia digital, coletando a declaração de recebimento e ciência. De grande importância é realizar essa entrega durante uma reunião de conscientização dos colaboradores na qual um profissional realize essa conversa de maneira leve para que todos entendam a importância dessas boas práticas.

Também é aconselhável deixar uma cópia impressa deste manual em um ambiente de fácil acesso comum a todos, para que, sempre que quiserem, os colaboradores possam consultá-lo.

Por fim, caso a empresa adote na sua rotina o uso dos grupos de Whatsapp, deve ser criado um termo oficializando tais grupos como meios de contato e de trabalho para que todos tenham ciência disso.



Concluindo

Essas diretrizes que passamos aqui servem para manter o bom convívio entre todos aqueles que trabalham na empresa para que se evitem problemas.

De uma maneira geral, devem ser observadas as mesmas regras de boas práticas que se aplicam às relações pessoais (presenciais) para as relações virtuais. Certamente existem diversas outras práticas indicadas assim como diversas práticas que devem ser evitadas no Whatsapp, então, o segredo é pensar “será que se eu fizesse isso fora do Whatsapp seria legal?”, se a resposta for “não”, então você deve evitar fazer no Whatsapp.



Conheça todos que se envolveram na produção deste manual acessando suas redes sociais e site abaixo:

Instagram do escritório BCM Advogados Associados

[@bcmadva](#)

Instagram de André Ferreira Marques

[@andrefmarx](#)

Instagram de Leonardo Fontes Vasconcelos

[@leofvasconcelos](#)

Instagram de Marciano Carvalho Cardoso Júnior

[@marcianoc.cardoso](#)

Instagram da Capital Jurídico

[@capitaljuridico](#)

Site da Capital Jurídico

www.revistacapitaljuridico.com.br

