

Manual de Boas práticas nas Mídias Sociais



SANTOS BRASIL

1 Introdução

A Santos Brasil tem o compromisso de agir conforme os mais elevados padrões éticos e prima pela transparência no seu relacionamento com todos os seus públicos. As mídias sociais são um canal de comunicação direta que promove a interação entre a Companhia e seus stakeholders.

Entendemos que o cenário digital continua a se desenvolver e as oportunidades de comunicação dos funcionários da Santos Brasil entre si e o mundo vão mudando e evoluindo. Embora a mídia social crie novas ferramentas de comunicação e expressão pessoal e profissional, ela também cria novas responsabilidades.

Este guia apresenta orientações sobre como deve ocorrer a interação dos funcionários e representantes da Santos Brasil com os perfis oficiais da Companhia e a responsabilidade de cada um em manter o padrão de toda a comunicação que envolva a empresa.

Aqui é possível, também, encontrar diretrizes quanto ao uso das redes sociais de forma responsável e consciente, garantindo a construção de um perfil agregador à sua vida profissional e pessoal, zelando pela sua imagem e da empresa em que você trabalha, além de conhecer os riscos que essas mídias oferecem.

Mídia Social

Rede Social

Mas, afinal, o que é **Mídia Social** e qual a sua diferença para **Rede Social**?

Redes sociais são os grupos de conexões e relacionamentos que temos com outras pessoas, podendo ser via digital ou não.

Já as mídias sociais são plataformas que garantem que isso aconteça, tendo como principal função o compartilhamento em massa de conteúdo e transmissão de informações. Exemplo: Blogs, YouTube, Facebook, Instagram e LinkedIn.

Em resumo, podemos afirmar que as redes sociais são uma categoria dentro das mídias sociais.

SULZ, Paulino. O guia completo das Redes Sociais: saiba tudo sobre as plataformas de mídias sociais. Disponível em: <https://rockcontent.com/blog/tudo-sobre-redes-sociais/#midias>. Acesso em: 12 de maio de 2020.

2

Como devemos agir nas Mídias Sociais?

- Trate as outras pessoas como gostaria de ser tratado. Tenha respeito.
- Seja sempre gentil. Evite polemizar, discutir, brigar ou ofender. Essas situações vão expô-lo desnecessariamente e poderão lhe trazer resultados negativos, desde uma má reputação ou até mesmo ações judiciais, dependendo da gravidade da ofensa.
- Não use palavras de baixo nível e, antes de publicar, avalie se o seu post pode ser lido por qualquer pessoa e se não haverá possibilidade dele ser interpretado de maneira diferente. Seus comentários poderão ser vistos por todos, o que inclui o seu vizinho, amigos, seus colegas de trabalho, seu gestor e seus familiares.
- Tenha cuidado para não se expor publicamente a situações vexatórias. Além de gerar transtornos para você e as pessoas envolvidas, essas situações ainda podem se refletir negativamente na imagem da Santos Brasil.



Como decidir o que compartilhar?

Com o fluxo enorme de informações na internet, nem sempre é fácil decidir o que compartilhar e qual a melhor forma de fazer isso. Separamos algumas dicas, também disponíveis no nosso Manual de Boas Práticas nas Mídias Sociais, para te ajudar.

Não compartilhe conteúdos ou faça comentários com teor discriminatório por motivo de etnia, orientação sexual, religião, origem, ideologia, classe social, deficiências físicas ou intelectuais, estado civil ou idade. Isso vale para qualquer situação e ambiente. Além de ser antiético e contra os valores da Santos Brasil, é ilegal.

Procure a fonte do conteúdo que você está compartilhando para verificar se as informações são verdadeiras. Evite propagar as chamadas "Fake News" (notícias falsas).

Se utilizar textos e imagens de outros autores ou responsáveis, faça referência a eles e cite as fontes.

Compartilhe os conteúdos divulgados pelos canais oficiais da Santos Brasil, como: vagas, resultados e ações realizadas pela Companhia.



3 Como decidir o que compartilhar nas redes sociais?

- Nos seus perfis, você é livre para escolher o que, quando e de que forma postar. No entanto, por ser um funcionário da Santos Brasil, você representa a empresa dentro e fora dela, tornando-se, também no mundo virtual, um embaixador da marca. Por isso, deve agir de modo que preserve a sua imagem e a da Companhia.
- Não utilize o logo da Santos Brasil em perfis, fotos de capa, fanpages, grupos ou iniciativas pessoais, pois eles são de uso exclusivo da Companhia. A utilização de fotos em seu perfil do LinkedIn ou em outras redes sociais será permitida apenas para imagens disponibilizadas em nosso site oficial ou intranet. Para fotos de atividades em ambientes internos, é necessário verificar o procedimento de fotos e vídeos ou entrar em contato com a equipe de comunicação corporativa.
- Se for do seu interesse entrar em debates ou expressar a sua opinião em grupos, deixe claro que se trata de um ponto de vista pessoal e não uma opinião e posicionamento emitidos pela Santos Brasil.
- Não crie comunidades, grupos ou páginas de check-in com a marca da Santos Brasil. Se você criou no Facebook, LinkedIn, X, Instagram ou em outra rede social alguma página que use o nome e o logotipo da Companhia ou que faça referência a áreas e departamentos da empresa, você deve entrar em contato e pedir a orientação da área de Comunicação Corporativa.
- Caso seja questionado a respeito de algum assunto referente à Companhia nas mídias sociais, você não deve se manifestar de nenhuma forma. Oriente para que a pessoa encontre a informação no site oficial da Santos Brasil ou procure a área de Comunicação Corporativa.
- Se tiver dúvidas, reclamações ou denúncias para assuntos relacionados à Companhia, procure os canais internos da Santos Brasil. Não é recomendado utilizar os perfis oficiais da Companhia para estes fatos, podendo gerar exposição desnecessária às pessoas envolvidas.

4

Qual a relação das suas redes sociais com a Santos Brasil?



Proteção da marca

Você, como nosso funcionário, poderá auxiliar na proteção da imagem da Santos Brasil. Quando identificar alguma postagem e comentário inadequados ou que prejudiquem a imagem da Companhia, você pode avisar a área de Comunicação Corporativa.

Informações sigilosas

Preste atenção na troca de informações, mesmo que em comunidades e grupos fechados. Dados confidenciais e sigilosos da empresa não devem ser compartilhados em hipótese alguma, assim como imagens sem autorização prévia da área de Comunicação Corporativa. Para mais informações, consulte o procedimento interno de fotos e vídeos disponibilizado no SoftExpert.

Viagens a trabalho

Durante viagens a trabalho, é recomendável que você analise com critério suas publicações nas mídias sociais sobre sua agenda profissional. Caso queira compartilhá-la publicamente, descreva claramente os tipos de atividades das quais está participando. Evite interpretações errôneas sobre o real escopo desta viagem nas comunidades virtuais. Essa é uma forma de divulgar as ações efetivas da empresa e o próprio trabalho do funcionário.

O que não fazer?

- Não veicule, sem consentimento, a imagem de outros funcionários ou de áreas da Companhia. Caso tenha dúvidas, entre em contato com o time de Comunicação Corporativa.
- Não tire dúvidas ou faça comunicações, defesas e posicionamentos em nome da Santos Brasil, a não ser que você tenha sido designado para tal.
- Não utilize as mídias sociais para desabafar suas insatisfações sobre o ambiente de trabalho. Se algo o incomoda, converse com seu superior, procure a área de Gente e Gestão ou utilize o Portal Confidencial. Lembre-se de que dúvidas, reclamações ou denúncias não devem ser compartilhados publicamente.

5 Como compartilhar as informações da Santos Brasil nas mídias sociais?

Incentivamos o posicionamento e a participação dos funcionários da Santos Brasil nas mídias sociais por meio da publicação e compartilhamento dos conteúdos oficiais divulgados em nossos canais.

Valorizamos

A citação da Santos Brasil e a divulgação de resultados e conquistas dos nossos funcionários, como a conclusão de um projeto importante para o seu setor ou a participação em um curso relevante, desde que previamente alinhadas com a área de Comunicação Corporativa, para não serem divulgados conteúdos confidenciais ou sigilosos e não tenham relação com assuntos ou temas polêmicos.

Recomendamos

Que as fotos das situações citadas acima devam ser tiradas, caso estejam no ambiente da empresa, em espaços de uso comum, como refeitórios e salas de treinamento. Conforme as diretrizes de Segurança Patrimonial e descritas no procedimento interno de fotos e vídeos, é proibida a utilização de aparelhos eletrônicos nas áreas operacionais, como costado e pátio, e a divulgação de informações confidenciais ou sigilosas. Se você faz parte da nossa área operacional, não deve fazer qualquer tipo de imagem nos locais de operação, contanto que possua autorização da área de Comunicação Corporativa ou tenha sido encarregado disso. Caso pertença às nossas áreas administrativas, fique atento ao expor o ambiente de trabalho ou outros funcionários. Por uma questão de segurança, não publique imagens ou vídeos que exponham as estações de trabalho e demais instalações nas quais seja possível identificar informações estratégicas da empresa, como uma mesa com relatórios, por exemplo.



Importante!

Priorize as hashtags oficiais da Santos Brasil, pois elas organizam e aumentam a visibilidade das suas postagens, o engajamento e conectando seu conteúdo a tópicos e interesses relevantes nas redes sociais

SantosBrasil

SouSantosBrasil

Orgulhodesersantosbrasil

Movimentandohistorias

6 Portal Confidencial

É possível enviar denúncias, sugestões, reclamações e dúvidas pelos seguintes canais:

Site: www.contatoseguro.com.br/santosbrasil

Telefone: 0800 800 0818

Viva Voz APP

O Portal Confidencial é uma ferramenta que está disponível para todos os funcionários, fornecedores, prestadores de serviços, clientes e terceiros interessados da Santos Brasil. Por meio dela, garantimos o anonimato do denunciante para proteger a sua imagem, de nossos funcionários e da Companhia.

Todas as denúncias, sugestões, reclamações e dúvidas serão recebidas e tratadas de forma independente e sigilosa. Além disso, quando cabíveis, serão observados os procedimentos estabelecidos na Política de Gestão de Consequências.

Dúvidas e contribuições

Caso queira sanar suas dúvidas diretamente com as áreas responsáveis ou queira enviar contribuições, você pode procurar pelas áreas de **Comunicação Corporativa** pelo e-mail comunicacao_corporativa@santosbrasil.com.br ou pela área de **Compliance** através do e-mail compliance@santosbrasil.com.br

Siga as nossas mídias sociais oficiais. Lá, compartilhamos nossas oportunidades, notícias, curiosidades, eventos e ações! Curta, comente e compartilhe!

 Facebook
facebook.com/SantosBrasil

 Instagram
[@santosbrasiloficial](https://www.instagram.com/santosbrasiloficial)

 LinkedIn
[linkedin/company/santos-brasil](https://www.linkedin.com/company/santos-brasil)

 YouTube
[youtube.com/SantosBrasilOficial](https://www.youtube.com/SantosBrasilOficial)



SANTOS BRASIL