



GUIA DE BOAS PRÁTICAS NAS **REDES SOCIAIS**





GUIA DE BOAS PRÁTICAS NAS **REDES SOCIAIS**

1ª edição



A **KFG Distribuidora** preza por uma comunicação próxima e direta com seus colaboradores e demais públicos de relacionamento, como representantes, lojistas e fornecedores, com **foco em atender suas expectativas e necessidades** e por isso, o uso das redes sociais tornou-se imprescindível para a **interação e o fortalecimento da marca e do relacionamento.**



Os perfis oficiais da KFG e das demais marcas do grupo, têm por objetivo levar a esses públicos conteúdo de qualidade sobre alimentação e hábitos saudáveis, qualidade de vida e bem estar, além de promover nossos produtos e o cuidado com os acessos às informações institucionais e de serviços de forma ágil e moderna.

Este guia apresenta orientações sobre como deve ocorrer a interação dos colaboradores e demais profissionais do grupo KFG com os perfis oficiais e a responsabilidade de cada um em manter o padrão de toda a comunicação que envolva as marcas do grupo nos seus perfis individuais.

Aqui é possível 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 a da empresa que você trabalha, além de conhecer os riscos que essas mídias oferecem.

Índice



05

Entenda as redes sociais

06

Presença nas redes sociais

07

Como decidir o que **compartilhar ou comentar?**

08

Redes sociais x
relações profissionais

09

Como colaborar com o grupo KFG nas
redes sociais

12

Princípios gerais de **conduta nas redes sociais**

16

Outros cuidados ao utilizar as redes sociais

17

Canais oficiais da KFG nas redes sociais

Entenda as redes sociais

Você provavelmente já acessou alguma rede social ou pelo menos ouviu falar sobre elas. **Mesmo que não costume usá-las com frequência, é bom saber mais sobre o assunto**, porque elas vieram para ficar e vão além de somente diversão.

Consideram-se redes sociais as plataformas que possibilitam troca de informação entre os usuários de forma colaborativa. Em segundos, elas nos bombardeiam com notícias, reclamações, campanhas sociais, temas da atualidade, além de curiosidades e “desabafos” dos amigos.

São uma verdadeira revolução e transformaram a forma de comunicação entre as pessoas e também o modo como se relacionam, tendo em vista a capacidade do seu alcance mundial de influenciar opiniões, mobilizar grupos e, principalmente, de trazer à tona informações de forma imediata por meio do compartilhamento.

Presença nas redes sociais

A presença nas redes sociais pode ter inúmeros fins, **mas o principal é gerar interação**, por meio de um perfil que demonstre nossos valores, crenças e preferências.



As plataformas atuam como uma continuidade da vida social, portanto, as posturas e opiniões adotadas no meio digital são associadas à sua imagem pessoal e a dos grupos dos quais você faz parte, como local de trabalho e instituições de ensino, por exemplo.

As redes permitem aproximar pessoas com interesses comuns, manter contato com familiares distantes, viabilizar o reencontro de amigos, ampliar o networking, compartilhar fotos, vídeos ou acompanhar publicações de assuntos de interesse e fazer comentários.

Tenha sempre muito cuidado com a netiqueta que é o conjunto de boas maneiras e normas gerais de bom senso que proporcionam o uso da internet de forma mais amigável, eficiente e agradável.

Como decidir o que compartilhar ou comentar?

Ainda que as redes sociais mantenham certa informalidade, é importante estar atento para evitar situações embaraçosas. Isso vale tanto para o uso pessoal quanto o profissional. Lembre-se que aquilo que você está dizendo ou a foto que está publicando estarão acessíveis a milhões de pessoas.

A Internet é uma grande vitrine dos seus pensamentos para o mundo. A partir do momento que difundimos uma opinião nos tornamos partidários a ela. Por isso, pense bem e avalie os prós e os contras antes de expor algum posicionamento, assim como compartilhar conteúdos polêmicos, ou de outros usuários e sites de notícias, de cunho ofensivo e/ou ilegal. Além de exposição desnecessária, você pode criar uma avaliação errônea dos outros usuários sobre seu ponto de vista.





Redes sociais X ***Relações profissionais***



É uma escolha sua a forma como usa o seu perfil nas redes e que tipo de informações compartilha. Seu perfil é como um grande diário aberto e qualquer pessoa pode ter acesso ao conteúdo que você posta. Quando você escolhe mencionar na sua página que é um colaborador da KFG ou de alguma marca do grupo, você deve atuar nas redes respeitando os valores e cultura da empresa.

Afinal, os mesmos princípios que nos guiam em nosso dia a dia devem ser replicados em nossos perfis nas redes sociais. No ambiente on-line, onde vincula seu perfil virtual, também existem leis para crimes como racismo, xenofobia, difamação, calúnia, entre outros, que são passíveis de punição. Por este motivo, não é recomendável que faça compartilhamentos por impulso. Zele pela sua imagem e pela imagem das empresas do grupo KFG.



Como colaborar com a KFG nas redes sociais?

Para a KFG e todas as empresas do grupo, **a reputação e a credibilidade são ativos importantes**, pois contribuem para fortalecer a imagem da empresa como instituição sólida e confiável.

Essa imagem se forma também a partir da postura e do comportamento individual, tendo cada colaborador, lojistas e representantes, a responsabilidade de construir para que ela se fortaleça.

A **adesão dos colaboradores nas redes sociais do grupo KFG é muito bem-vinda** ao agregar valor à reputação do grupo e ao contribuir com o seu desenvolvimento pessoal e profissional.





Lembre-se: a reputação e credibilidade da nossa marca também dependem de você.
Então fique à vontade para:



Apoiar as ações desenvolvidas e os conteúdos postados nos perfis oficiais, seguindo, curtindo e compartilhando as publicações, ajudando a fortalecer a marca KFG



Participar ativamente, **convidar seus amigos e trocar ideias no ambiente de trabalho** sobre os conteúdos publicados.



Preencher no seu perfil pessoal os campos que determinam a empresa em que trabalha e o cargo que ocupa, se assim você desejar.



Assumir a posição de guardião da marca comunicando imediatamente a área de Marketing se encontrar qualquer menção negativa.



Sempre que houver a adesão da KFG a alguma campanha ou ação, **você só deve compartilhar a informação depois que os perfis oficiais fizerem o lançamento oficial**, não sendo permitido que os colaboradores postem em seus perfis pessoais primeiro que as contas oficiais das marcas.



E siga também as
seguintes orientações:



Procure não curtir e/ou seguir páginas falsas e não oficiais da KFG. Todas as páginas e canais oficiais estão indicados neste guia.



Não utilize o logo da KFG em perfis, fotos de capa, fanpages, grupos ou iniciativas pessoais, pois eles são de uso exclusivo da marca



A publicação de fotos de cursos e eventos é permitida, porém deve-se tomar cuidado para que a imagem **não contenha nenhuma informação estratégica da empresa.**



Jamais comente e/ou compartilhe informações estratégicas que não devem ser acessíveis ao público externo, como: dados sobre participação de mercado, documentos que não tenham sido liberados para divulgação, cadastro de funcionários, informações provenientes de contatos com autoridades normativas e órgãos governamentais, informações referentes a contratos e fornecedores, informações financeiras, planos estratégicos, informações que sejam do interesse da concorrência, demissões e movimentações de diretoria, críticas a concorrentes, assuntos que exponham alguém nominalmente, boatos e fatos não-oficiais.



Suas contas pessoais em redes sociais devem ser criadas com o seu e-mail pessoal. O uso do e-mail corporativo é exclusivo para fins profissionais. Cadastre-se nas mídias sociais com seu e-mail pessoal.

Princípios gerais de conduta nas redes sociais

Listamos as principais diretrizes que devem guiar a sua conduta nas redes sociais. São os mesmos valores que esperamos de todos os colaboradores da KFG em seu dia a dia de trabalho.



Posso citar a KFG ou as marcas do grupo em minhas redes sociais?

SIM. Você pode citar as marcas quando o contexto for a participação em um evento, publicação de fotos de ações internas, desde que não faça citações relacionadas a assuntos polêmicos ou demandas internas.



Posso divulgar informações da KFG ou as marcas do grupo em minhas redes sociais?

SIM. Apenas informações públicas que são as informações contidas no site da KFG ou das marcas do grupo, além das publicações realizadas nos canais oficiais. Se você tem acesso à informações confidenciais e estratégicas ou mesmo a informações internas da empresa, mantenha-as em sigilo. A divulgação de informações de clientes, como nome, dados ou fotos, vai contra o Código de Ética da empresa e acarreta em penalidades.

Se estiver com dúvida, consulte a área de marketing.



Posso falar em nome da KFG ou das marcas do grupo nas redes sociais?

NÃO. Temos perfis oficiais nas redes sociais e são eles que falam pelas empresas do grupo. Siga sempre a Política Institucional da KFG, procurando preservar a imagem e reputação da empresa.



Posso esclarecer dúvidas de terceiros sobre a KFG em minhas redes sociais ou no perfil oficial da empresa?

NÃO responda a perguntas, críticas ou dúvidas de quem quer que seja. Os canais corporativos digitais serão monitorados e todas as interações de públicos serão respondidas pelos perfis oficiais.



Devo defender a KFG frente a agressões ou divulgação de informações que não são verdadeiras?

NÃO. Pedimos que não responda a postagens negativas ou caluniosas sobre a KFG, pois esta atitude pode gerar mais discussão e trazer mais visibilidade para o assunto. Esta tarefa será realizada pelos administradores dos perfis nas redes sociais e/ou pelos porta-vozes oficiais. Se você tiver contato com alguma postagem negativa que mencione a KFG ou outras marcas do grupo, encaminhe à área de Marketing

Outros cuidados ao utilizar as redes sociais

Assim como a KFG preserva sua própria imagem e reputação, zele também pela sua imagem pessoal. Tudo que é veiculado na Internet acaba por ser de domínio público, portanto, tenha bom senso ao postar em suas redes sociais. Lembre-se de que qualquer informação publicada na web pode ser rapidamente propagada e dificilmente apagada.

&%\$



Não use palavras de baixo nível e, antes de publicar, avalie se aquele post pode ser lido por qualquer pessoa.

Seus comentários poderão ser vistos por todos, o que inclui o seu vizinho, seus amigos, seus colegas de trabalho, seu gestor e seus familiares.



Não veicule sem consentimento fotos de outros

colaboradores em seus perfis e não comente sobre clientes e fornecedores.



Respeite a diversidade. São intoleráveis condutas discriminatórias em função de etnia, origem, sexo, orientação sexual, crenças religiosa e ideológica, classe social, condição de portador de necessidades especiais, estado civil ou idade.



Não faça denúncias ou tire dúvidas sobre questões relativas ao grupo KFG por meio das redes sociais.

Não é adequado expor questões internas da empresa para milhões de pessoas que acessam as redes. Se quiser manifestar-se sobre a rotina de trabalho, enviar opiniões, sugestões, comentários, elogios, tirar dúvidas, relatar desconfortos e irregularidades, fale com a área de Gestão de Pessoas.



Assuntos relativos ao dia a dia da instituição devem ser tratados internamente, nos respectivos departamentos responsáveis.

Posso publicar no meu perfil particular foto ou vídeo de ações direcionadas aos colaboradores realizadas dentro das instalações da KFG ou outras marcas do grupo? Posso postar fotos do meu ambiente de trabalho?



SIM é permitido que os colaboradores façam postagens de ações internas e eventos realizados pelas empresas, porém, só é autorizado que sejam postadas fotos dentro dos ambientes em que não haja informações sigilosas.

Se você trabalha em nossos CD (Centro de Distribuição) nunca publique fotos nas áreas assistenciais, como recepções e estoques. Deve-se garantir que nenhuma informação de identificação dos produtos ou dos ambientes onde são realizadas as atividades profissionais sejam postadas em qualquer mídia social.

Se você faz parte de áreas administrativas, fique atento ao expor o ambiente de trabalho ou outros colaboradores. Por uma questão de segurança, não publique imagens ou vídeos que exponham as estações de trabalho e demais instalações em que seja possível identificar informações estratégicas da empresa, como uma mesa com relatórios, por exemplo.



Posso criar uma página, grupo ou comunidade nas redes sociais com o nome da KFG ou umas das marcas do grupo?

NÃO crie comunidades, grupos ou páginas de check-in com a marca da KFG ou uma das marcas do grupo. Se você criou no Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram ou em outra rede social alguma página que use o nome, logotipo, ou que faça referência a áreas e departamentos da empresa, você deve entrar em contato e pedir a orientação da área de Marketing.



Posso publicar uma foto ou vídeo institucional da KFG ou umas das marcas do grupo no meu perfil particular?

SIM. Contamos com os colaboradores no fortalecimento da marca, reforçando as informações e ações postadas, por meio do compartilhamento das publicações dos canais oficiais em seus perfis particulares. Porém, deve-se ter bom senso ao usar os nomes e marcas do grupo, pois estes são bens que devem apenas ser utilizados em prol da empresa e não devem ser usados para benefícios pessoais ou de terceiros, nem ser associados a quaisquer finalidades ilícitas, nocivas, indevidas e não autorizadas.

Canais oficiais da KFG nas redes sociais



INSTAGRAM

@kfgdistribuidora

Siga nossas páginas oficiais no Instagram e fique por dentro de todas as novidades da KFG



FACEBOOK

/kfgdistribuidora

Curta e siga nossas fanpages que traz conteúdo sobre produtos e serviços, dicas de saúde, hábitos saudáveis, qualidade de vida e bem-estar, que pode ser compartilhado com todos os seus amigos na rede.



LINKEDIN

/company/kfg-distribuidora

Siga nossas páginas oficiais no LinkedIn e não esqueça de manter o seu perfil atualizado, informando que você é colaborador da KFG



YOUTUBE

/kfgdistribuidora

Inscreva-se no nosso canal no YouTube para acompanhar, em primeira mão, os vídeos postados. Assista e compartilhe os vídeos também em suas redes sociais.

Juntos, construindo laços de confiança.

