

VOLKSWAGEN

AKTIENGESELLSCHAFT

INTERNO

# Orientações redes sociais

para os colaboradores da Volkswagen AG





## Introdução

As redes sociais são meios interativos na Internet ou Intranet, através dos quais os utilizadores podem publicar conteúdos ou expressar opiniões. A interação com outros utilizadores é o que faz desses meios redes sociais (p. ex., Facebook, Twitter, Google+, Youtube, LinkedIn, XING).

Se utilizadas corretamente, as redes sociais oferecem à Volkswagen AG a possibilidade de mobilizar novos grupos-alvo, de utilizar novos canais para a divulgação de informações e de dialogar publicamente com as nossas partes interessadas. Estas são oportunidades que não pretendemos ignorar na Volkswagen. No entanto, deve pensar na utilização privada:

**as informações confidenciais, protegidas ou outras informações sensíveis devem permanecer assim mesmo: confidenciais!**

Tendo em consideração que quaisquer declarações privadas feitas por colaboradores nas plataformas de redes sociais podem influenciar decisivamente a percepção pública da Volkswagen, as presentes orientações devem servir como um guia de utilização das redes sociais. As presentes orientações destinam-se a todos os colaboradores que utilizam as redes sociais para fins privados, desde que durante a utilização seja feita referência textual à Volkswagen (por exemplo, nos casos em que é mencionada a Volkswagen AG ou são mencionados produtos da Volkswagen numa publicação ou caso se tenha identificado como um colaborador da Volkswagen).



Mostre

# Respeito.



Quando nos referimos a regras de conduta, não existe diferença entre real ou virtual. Mesmo no espaço virtual: Aja de forma correta e com respeito!

# Comunicar através das redes sociais é divertido!

Não é por acaso que estas são utilizadas por muitos amigos, mas também colegas, administradores, clientes e potenciais clientes. Pondere a forma como se apresenta e coloque a si mesmo a seguinte questão:

## Como quero ser visto por estas pessoas?



**Lukas Meyer**

2 de janeiro de 2018 às 11:00

Mesmo as opiniões diferentes da sua são legítimas. Lembre-se disso, mesmo nos casos em que tiver uma visão distinta.



Felix Müller



Thomas Weber



# Aja de **forma responsável.**



É responsável pelas suas opiniões ou ações, sejam elas relacionadas com o trabalho ou privadas. **Esteja consciente desta responsabilidade.**

Tenha em conta que os conteúdos publicados nas redes sociais muitas das vezes só podem ser apagados de forma muito limitada.

Aplica-se o seguinte princípio:

**“A internet não esquece”**



Caso se trate de questões concretas relativas a veículos ou processos, consulte a unidade competente e

## **não tente resolver a questão sozinho.**

Em caso de dúvida, não hesite em contactar o departamento de Comunicação do Grupo, que é responsável pelas declarações oficiais da Volkswagen AG.



## **Respeite as regras de utilização das redes sociais,**

nas quais está ativo. Antes de utilizar as redes sociais, informe-se atempadamente em relação às respetivas condições de utilização e «Netiqueta».

## **Nem sempre tudo funciona bem e é normal que assim seja**

Se tiver alguma crítica a fazer à empresa, resolva a situação internamente e não através das redes sociais.

# Identifique claramente

# a sua

# opinião!



Ao utilizar as redes sociais, deve deixar sempre claro que está a exprimir a sua opinião pessoal. A nossa recomendação: Coloque sempre uma nota no local adequado. No Twitter, pode colocá-la, por exemplo, na sua biografia:

**“Esta é a minha conta privada.”**



**Lukas Meyer**

5 de janeiro de 2018 às 13:30

Hoje o meu trabalho foi muito produtivo! 🙌 #goodday #goals



**Lukas Meyer**

2 de janeiro de 2018 às 11:00

Se desejar, pode identificar a entidade empregadora nos seus perfis nas redes sociais. No entanto, deve deixar claro que está a expressar a sua opinião pessoal. Deve escrever, por exemplo:

**«Trabalho na Volkswagen AG como [\_\_\_\_], mas aqui estarei a exprimir a minha opinião pessoal. As minhas opiniões não correspondem necessariamente à posição da Volkswagen AG».**

Evite falar em «nós», fale na primeira pessoa.



## A designação oficial da Volkswagen e o logótipo VW estão legalmente protegidos

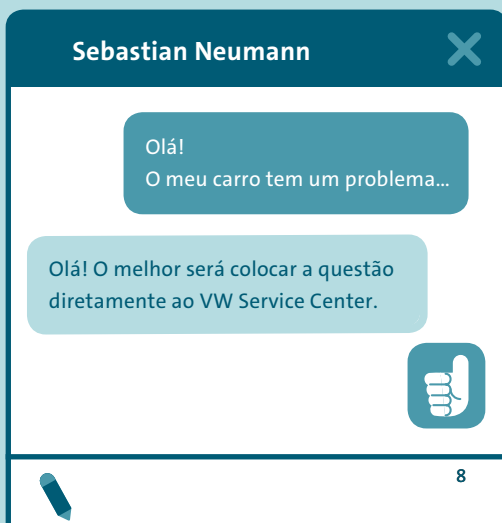


e só devem ser utilizados para finalidades adequadas. O mesmo se aplica aos nomes dos produtos (p. ex., «Golf»). Não utilize as designações e logótipos protegidos como fotografia do perfil privado, como nome de utilizador privado ou para designar um blog privado. Não administre, por exemplo, páginas do Facebook ou canais do Twitter com o nome «Volkswagen» ou «Golf VII».



## Fale apenas em seu nome!

Os porta-vozes dos departamentos de Comunicação e Marketing são responsáveis pela comunicação da empresa. O mesmo se aplica a outros colaboradores, clientes e fornecedores. Não os mencione sem o seu consentimento.





# Exprima calmamente orgulho

## em relação à Volkswagen!

Quer publicar uma fotografia sua no seu Volkswagen?  
Não há qualquer problema! No entanto, tenha  
em consideração:

**Os assuntos internos não devem  
ser do conhecimento público.**



Aborde um tema profissional em privado.




tal pode referir-se, por exemplo, a um veículo  
ou a procedimentos internos - consulte sempre  
o departamento correspondente, como por  
exemplo o Serviço de Atendimento ao Cliente.



## Não divulgue segredos comerciais ou segredos industriais

bem como outras informações que devam ser tratadas com  
confidencialidade (informações internas, confidenciais ou sigilosas).  
Se não tiver a certeza, se deve publicar determinada informação,  
confirme previamente com o seu supervisor ou, em caso de dúvida,  
evite publicar a mensagem.



Tenha também em consideração, que os princípios de conduta da VW, particularmente valores com

## respeito, tolerância e tratamento justo

não devem ser esquecidos à saída da fábrica. As opiniões discriminatórias, racistas e xenófobas não são aceitáveis nas redes sociais.

### Deve expressar as suas opiniões de forma clara.

Incluindo a sua opinião sobre a Volkswagen. No entanto, deve abster-se de publicar mensagens comerciais ou que prejudiquem a reputação. Deve evitar as ameaças, os insultos ou a hostilidade em relação a outros utilizadores.

### Seja também justo,

- quando publicar mensagens relacionadas com os nossos concorrentes ou clientes.
- Limite-se a factos e não teça comentários negativos em relação aos nossos concorrentes ou clientes. Pode estar a prejudicar a reputação da Volkswagen.

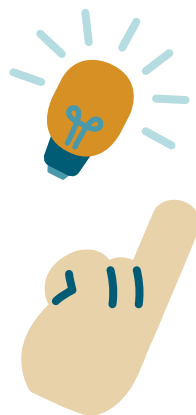
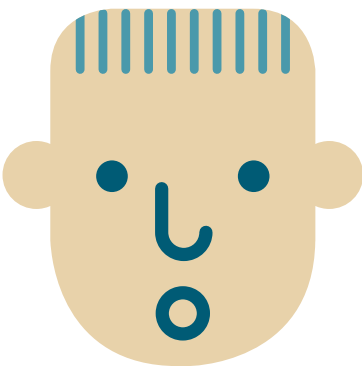
## Assuma os seus

# Erros



Todos podemos cometer erros, mas é importante lidar com eles adequadamente. Seja **preciso e honesto** ao corrigi-los.

OK



Quando não souber como lidar com um comentário, o melhor será falar com uma pessoa da sua confiança

**Duas cabeças pensam melhor do que uma.**

# Esteja ciente das consequências!

## A internet não é um vazio jurídico.

Tenha em consideração a legislação aplicável e, particularmente, os direitos de terceiros (direitos de autor, direitos individuais e o direito à imagem). Por isso, publique apenas conteúdos originais ou para os quais obteve consentimento por parte dos respectivos titulares dos direitos de autor.



Se violar os direitos de terceiros, estes poderão interpor medidas cautelares e pedidos de indemnização por danos contra si.

**Em casos extremos,  
poderá ter de lidar com  
consequências penais.**

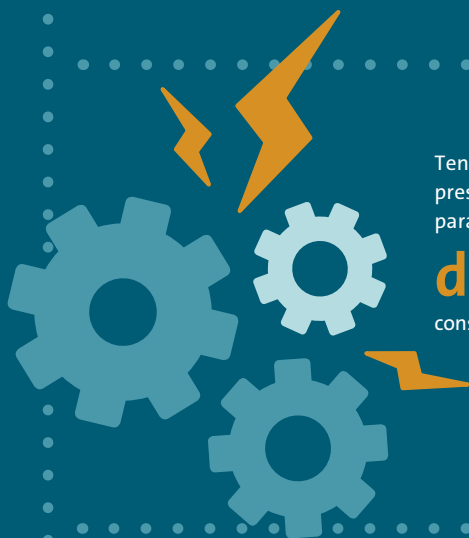
# Tenha também em mente:



Todas as disposições e obrigações estabelecidas no contrato de trabalho ou nos regulamentos operacionais (p. ex., Regulamento Interno, Código de Conduta) podem abranger as ações levadas a cabo nas redes sociais fora do horário de trabalho e resultar em consequências em matéria de direito laboral em caso de violações.

Tenha em consideração que as violações das presentes **orientações** também têm consequências para a Volkswagen e podem resultar em

**danos económicos** consideráveis.



Lembre-se também que a Volkswagen é uma empresa cotada em bolsa e que, por isso, está sujeita a

## regras de comunicação

Tenha portanto, em especial consideração os regulamentos relevantes em matéria de tratamento das informações privilegiadas.



# Aviso relativo a segurança

Para além das grandes oportunidades proporcionadas pelas redes sociais, infelizmente também existem alguns riscos: por vezes, as redes sociais são alvo de ataques de hackers e cibercriminosos que utilizam estas técnicas interativas para fins de engenharia social e propagação de malware.

## Contacto

Envie as suas dúvidas ou sugestões para  
[socialmedia@volkswagen.de](mailto:socialmedia@volkswagen.de)



## Versão

Março 2018



## Aviso legal

Global Group Communications  
Global Content Hub (K-GK-H)  
Código postal 011/1972  
38440 Wolfsburg



© Volkswagen Aktiengesellschaft

