



## **Guia para actuação nas redes sociais**





# índice

## **enquadramento**

**3**

- **o guia para actuação nas redes sociais como um complemento ao código de ética do grupo pt**
- **âmbito aplicativo**
- **características gerais das redes sociais**

## **guia para actuação nas redes sociais**

**5**

- **introdução**
- **valores fundamentais**
- **política\_ actividade das empresas e dos colaboradores do grupo PT nas redes sociais**

## O GUIA PARA ACTUAÇÃO NAS REDES SOCIAIS COMO COMPLEMENTO AO CÓDIGO DE ÉTICA DO GRUPO PT

O grupo PT reconhece a importância da participação nas Redes Sociais e, por isso, adopta uma política de actuação própria nesses meios de forma a garantir a protecção das suas empresas e a orientar a actuação dos seus colaboradores nesses canais.

Em conformidade com a sua cultura de transparência, autenticidade e abertura, o grupo PT disponibiliza o Guia para actuação nas Redes Sociais, e respectivas FAQ, reforçando o incentivo ao contacto entre colaboradores, fornecedores e clientes através desses canais.

Este Guia é um complemento ao Código de Ética em vigor no grupo PT, o qual estipula princípios gerais de actuação (princípios de bom senso) e define um conjunto de valores éticos fundamentais que marcam a sua identidade e orientam em permanência toda a sua actividade.

### ÂMBITO APLICATIVO

As orientações estabelecidas neste Guia aplicam-se à actuação de todos os colaboradores do grupo PT nas Redes Sociais e internet, independentemente da empresa em que se encontrem, sendo entendido como tal todos os membros dos órgãos sociais e demais dirigentes, directores, quadros e restantes trabalhadores. Aplicam-se também a todos aqueles com quem queremos e pretendemos manter uma relação franca, leal e saudável.

### CARACTERÍSTICAS GERAIS DAS REDES SOCIAIS

#### 1. O que são as Redes Sociais?

Consideram-se Redes Sociais as plataformas, websites e aplicações online que permitam a qualquer utilizador a edição e partilha de informação nos mais diversos formatos (texto, imagem, vídeo e link).

As Redes Sociais são dos mais crescentes meios de interacção online, sendo cada vez maior o número de utilizadores que aí procuram informação, partilham experiências e, em alguns casos, tomam decisões de compra. Nas Redes Sociais, a maioria dos conteúdos são originados e distribuídos a título individual e têm um reduzido controlo editorial.

3

#### 2. O que constitui as Redes Sociais?

Facebook, LinkedIn, Hi5, Foursquare, MySpace

Blogues e Micro-blogging: Twitter, Blogs, Google Buzz

Media Sharing e Podcasting: Youtube, Flickr, Sapo Vídeos, Sapo Fotos, iTunes

Wikis e Fóruns: Wikipedia, Wiki-care, Fóruns

Social News e Bookmarking: Digg, Del.icio.us, StumbleUpon

Ferramentas de Partilha: Social Bookmarks, RSS feeds, Widgets

#### 3. Principais actividades nas Redes Sociais

■ **Ouvir:** estar a par da actualidade, tanto ao nível social como ao nível informativo; saber o que se pensa ou diz a respeito de determinados temas.

■ **Falar e ser Falado:** criar e partilhar conteúdos e incentivar a sua propagação.

■ **Criar e “ligar” Comunidades:** fomentar o desenvolvimento de relações com e entre um grupo de amigos/seguidores.

■ **Colaborar:** ajudar outras pessoas participando na resolução de problemas.


■ **“Energizar”:** participar na propagação de mensagens positivas de carácter lúdico ou social.

O grupo PT acredita que os colaboradores podem e devem utilizar as Redes Sociais para realçar as vantagens dos produtos e serviços da empresa, fomentando um aumento das vendas, desde que o façam de uma forma responsável e sensata.

4

#### Nota

O grupo PT reserva-se o direito de modificar e actualizar os conteúdos deste documento.

O Guia para a actuação nas Redes Sociais deve ser consultado na intranet por todos os colaboradores PT de forma regular. Em caso de dúvidas ou sugestões relativamente a alguma da informação aqui disponibilizada, envie um e-mail para [redessociais@telecom.pt](mailto:redessociais@telecom.pt). 

## Franqueza, Colaboração, Respeito, Integridade e Responsabilidade

### INTRODUÇÃO

Todos os dias, o nome das Empresas do grupo PT, suas marcas, produtos e serviços são mencionados, retratados e comentados nas Redes Sociais. Caracterizam-se por Redes Sociais espaços públicos de comunicação onde aquilo que é dito e comunicado por cada um de nós excede a nossa esfera privada e pode ter repercussões ao nível nacional e internacional. O grupo PT reconhece a importância vital de ter uma participação activa nesses meios, e por isso está empenhado em garantir que essa participação é feita de forma correcta.

Este Guia complementa o **Código de Ética** do grupo PT e tem por finalidade orientar a actividade daqueles colaboradores que participam nas Redes Sociais, quer a título pessoal, quer como porta-vozes do grupo PT estabelecendo um entendimento comum de quais os princípios e normas de comportamento a respeitar no desenvolvimento dessa actuação. O Guia não é exaustivo quanto a normas a observar estabelecendo apenas um quadro geral dentro do qual se deve orientar, com bom senso, a actuação específica de cada um de nós.

Mesmo fora das horas de trabalho, como colaboradores do grupo PT mantemos determinadas responsabilidades ao nível da confidencialidade, solidariedade e respeito para com o grupo PT e seus colaboradores. Alguns de nós, pela nossa formação e lugares que ocupamos na empresa, detemos mesmo algum poder de influência e informação e ainda deveres cívicos para com a sociedade em que nos inserimos. Por esses motivos, o grupo PT incentiva todos os seus colaboradores a explorar e envolver-se no mundo das Redes Sociais, desde que actuem, tal como em outros locais públicos, com discernimento e ponderação. No exercício dessa actividade, o colaborador deve adoptar uma postura séria, baseada no bom senso, com respeito pelos valores do grupo PT e pelos princípios expressos no **Código de Ética**.

Este Guia aplica-se directamente a todos os colaboradores do grupo PT, bem como a todos aqueles com quem queremos e pretendemos manter uma relação franca, leal e saudável.

5

6

### VALORES FUNDAMENTAIS

O grupo PT, em toda a actividade que desenvolve no seio das Redes Sociais, actua sempre em conformidade com os seus valores fundamentais e espera que os seus representantes se empenhem da mesma forma. Qualquer infracção aos compromissos estabelecidos no **Código de Ética**, e aos deveres previstos na lei laboral, poderá ser objecto de acção disciplinar.

Os valores que enformam os princípios e as normas deste Guia para actuação nas Redes Sociais consistem, nomeadamente:

1. Na protecção dos interesses, direitos e privacidade dos accionistas, colaboradores, clientes e fornecedores do grupo PT;
2. No respeito pelo princípio da confidencialidade e sigilo profissional;
3. Na observância individual de elevados padrões de integridade, lealdade, transparência e honestidade;
4. No respeito pelos direitos de autor, marcas e publicidade e outros direitos que protegem os conteúdos gerados pelos utilizadores da Web;
5. No reconhecimento do princípio da diversidade, que se opõe à discriminação individual de acordo com a origem, etnia, sexo, convicção política e confissão religiosa.

### POLÍTICA – ACTIVIDADE DAS EMPRESAS E DOS COLABORADORES DO GRUPO PT NAS REDES SOCIAIS

O grupo PT respeita o direito das suas empresas e colaboradores ao uso das Redes Sociais, quer seja como meio de se auto-exprimirem, quer seja como meio para promover o negócio da empresa. Nesse sentido, é importante que todos os colaboradores estejam conscientes das implicações que podem surgir ao publicarem conteúdos relativos à empresa onde trabalham, seus produtos, marcas ou serviços, e que tenham em consideração que tudo o que publicam pode ser entendido como sendo um conteúdo chancelado pelo grupo PT.



## SECÇÃO I

### RECOMENDAÇÕES GERAIS

1. Use linguagem própria;
2. Não escreva nem envie mensagens que possam ser consideradas ofensivas, injuriosas, falsas ou que não se possam provar;
3. Não se esqueça que enviar, armazenar, promover ou publicar temas ofensivos, ilegais ou difamatórios é proibido e punido por lei;
4. As ferramentas de trabalho fornecidas pela empresa nunca devem ser utilizadas para difundir:
  - Mensagens e/ou material relacionadas com sexo e/ou pornografia,
  - Mensagens que fomentem o ódio ou a violência física ou psicológica,
  - Mensagens racistas ou que fomentem a discriminação contra qualquer grupo em particular,
  - Mensagens maliciosas, subversivas ou que conscientemente se destinem a denegrir algo ou alguém em particular.

## SECÇÃO II

### RECOMENDAÇÕES PARA QUEM PARTICIPA A TÍTULO PESSOAL NAS REDES SOCIAIS

Existe uma grande diferença entre falar em nome da empresa e falar sobre a empresa. Toda a actividade que o colaborador exercer fora do horário de trabalho enquanto editor de conteúdos Web é da sua responsabilidade, embora o encorajemos a participar nas Redes Sociais de forma sensata, responsável e apropriada. Assim, o grupo PT recomenda aos colaboradores que participam a título pessoal nas Redes Sociais, que tenham em atenção os seguintes princípios:


1. **Actue em consonância com o Código de Ética.** Em qualquer actividade pública que desenvolvam, todos os colaboradores do grupo PT estão sujeitos ao **Código de Ética**. Em primeiro lugar, o colaborador deve actuar em obediência ao princípio de protecção de informação pessoal e confidencial.


7

2. **Seja responsável pelos conteúdos que publica.** O colaborador deve ter em consideração que tudo aquilo que publica pode vir a ser utilizado por outros para manchar e denegrir a imagem do grupo a que pertence. O colaborador que participe activamente num blogue ou tenha um perfil público nas Redes Sociais que o identifique claramente com o grupo PT, deve referir que tudo aquilo que publica traduz as suas próprias ideias e opiniões e não as do grupo PT. Recomendamos que inclua nessas páginas um aviso que declare o seguinte: "Os conteúdos publicados nesta página são da minha responsabilidade e não representam necessariamente a posição, estratégias e opiniões do grupo PT". Quando o colaborador é uma pessoa reconhecidamente ligada à PT (nomeadamente pelo lugar que ocupa na empresa), deve ter um cuidado adicional relativamente aos conteúdos que publica, na medida em que as suas opiniões poderão ser confundidas com posições oficiais do grupo PT.


8

3. **Respeite os Direitos de Autor.** Não se faça passar por autor de algo que não foi escrito por si. No caso de citar terceiros, mencione sempre a fonte e o nome do autor desse conteúdo. Nunca se esqueça de respeitar os direitos de autor, marcas e publicidade.

4. **Esteja atento aos elogios e críticas.** Mesmo não sendo porta-voz oficial do grupo PT, qualquer colaborador tem a responsabilidade de monitorar e reportar os comentários positivos e negativos que forem feitos online sobre o grupo PT, suas empresas, marcas, produtos ou serviços. Esses conteúdos devem ser enviados para [redessociais@telecom.pt](mailto:redessociais@telecom.pt). 

5. **Só os especialistas na matéria podem reagir a conteúdos negativos.** A menos que seja um porta-voz, o colaborador nunca deve reagir a conteúdos negativos ou depreciativos sobre o grupo PT, suas empresas, marcas, produtos ou serviços. Quando actuamos a título pessoal podemos ter tendência para responder às provocações, falsidades e injustiças de forma imediata, com demasiada franqueza, sem qualquer preparação, ponderação e razoabilidade. Lembre-se que a Web é um espaço público e evite responder às questões relacionadas com o grupo PT guiado por esses sentimentos pessoais. Quando alguma dessas questões implica a empresa onde trabalha, cabe ao colaborador reportar esses comentários negativos para [redessociais@telecom.pt](mailto:redessociais@telecom.pt) onde haverá alguém mais habilitado para responder. 



**6. Em caso de dúvida, consulte a respectiva Direcção.** Se sentir a necessidade de comunicar campanhas, produtos, serviços ou novidades do grupo PT nas Redes Sociais, através da criação de identidades ou grupos que de alguma forma representem a Empresa, ou possam dar esse tipo de interpretação, consulte a sua Direcção ou envie um email para [redessociais@telecom.pt](mailto:redessociais@telecom.pt). 

**7. Seja prudente.** O grupo PT respeita o direito de liberdade de expressão, mas alerta para a responsabilidade que o seu exercício implica. O colaborador, no exercício desse direito, deve ter consciência de que os seus clientes, potenciais clientes, colegas e supervisores podem facilmente aceder aos conteúdos publicados. O colaborador deve ter isso em consideração antes de publicar alguma informação que gostaria que fosse vista apenas pelos seus amigos e familiares. Por outro lado, o colaborador não deve nunca publicar informação não pública sobre o grupo PT (sobretudo informação confidencial) e deve ter em atenção que, ao assumir publicamente, e não nos locais internos próprios para o efeito, uma posição e/ou atitude que possa ser entendida contra os interesses do grupo PT, está a colocar-se numa potencial situação de conflito com a empresa para a qual trabalha.

**8. Seja responsável.** A utilização pelo colaborador de Redes Sociais durante o horário de trabalho não poderá interferir com os seus compromissos profissionais, pelo que deve dedicar a esta actividade apenas o tempo apropriado.

## SECÇÃO III

### RECOMENDAÇÕES PARA OS PORTA-VOZES DO GRUPO PT NAS REDES SOCIAIS


A actividade que os porta-vozes do grupo PT exercem no seio das Redes Sociais deve estar em consonância com os seguintes princípios:

**1. Cumpra o Código de Ética e todas as outras normas internas.** Como representante do grupo PT, o porta-voz deve agir em todas as circunstâncias com respeito pelo princípio de protecção de informação pessoal e confidencial.

**2. Utilize o tom apropriado.** Lembre-se que está a representar o grupo PT ou a marca e a falar para clientes actuais ou potenciais.

**3. Tenha consciência de que está a representar o grupo PT.** Os conteúdos publicados pelos porta-vozes mandatados “devem contribuir para a imagem de coesão do grupo PT e para a criação de valor e dignificação do grupo PT”. O porta-voz deve ainda orientar toda a sua actividade no seio das Redes Sociais com respeito pelos “parâmetros culturais e étnicos da comunidade e a dignidade da pessoa humana”. É preciso ter em atenção que a forma como o porta-voz se comporta na Web reflecte-se directamente no grupo PT. Assim, não poderão ser disponibilizados conteúdos que não sejam da autoria do grupo PT e/ou que não tenham sido objecto de autorização para a disponibilização na Internet.

**4. Divulgue a sua filiação com o grupo PT.** Os porta-vozes, sempre que estiverem a comunicar em nome do grupo PT, devem divulgar o seu nome e a sua filiação com a sua entidade empregadora. Num sentido prático, sempre que participar numa discussão online, o porta-voz deve apresentar-se desde o início do seguinte modo, e.g.: “Boa tarde! Chamo-me António Pereira e trabalho para a PT”. Não é aceitável o uso de alcunhas ou pseudónimos. Sempre que os porta-vozes estiverem a comunicar a título pessoal, aplicar-se-lhes-ão as “Recomendações para quem participa a título pessoal nas Redes Sociais”, devendo, em particular, referir que tudo aquilo que publica traduz as suas próprias ideias e opiniões e não as do grupo PT. Recomendamos que inclua, nessas páginas, o seguinte disclaimer “Os conteúdos publicados nesta página são da minha responsabilidade e não representam necessariamente a posição, estratégias e opiniões do grupo PT.”

**5. Em caso de dúvida, não publique.** Não exagere na quantidade de mensagens. O porta-voz deve garantir que os conteúdos que publica são exactos e claros e não contêm informação confidencial. Actue de forma séria e sensata e, em caso de dúvida, não publique. Sempre que não souber como responder a determinado comentário ou crítica, envie o link desse conteúdo para [redessociais@telecom.pt](mailto:redessociais@telecom.pt). 

**6. Publique apenas informação actualizada e verdadeira.** Se pretender utilizar informação relacionada com o negócio do grupo PT, o porta-voz deve confirmar previamente junto de um colega especialista na matéria se essa informação está actualizada e é verdadeira. O porta-voz não deve publicar informação confidencial e não pública sobre o grupo PT.

**7. Corrija os seus próprios erros.** Sempre que publicar uma informação errada, é da sua responsabilidade proceder de forma rápida à sua correcção. Se estiver a escrever num blogue e optar por rectificar o texto original, deve sempre mencionar que o fez.

**8. Acrescente valor.** Todos os conteúdos que um porta-voz publicar enquanto representante do grupo PT devem ser relevantes e pertinentes, e nunca banais ou tão vagos ao ponto de não acrescentarem valor à informação publicada noutras fontes. Encoraje a interacção, mantenha a conversa com os seus seguidores e responda sempre às perguntas directas que lhe são feitas, embora seguindo os princípios estabelecidos neste Guia.

**9. Respeite os direitos de autor.** Não se faça passar por autor de algo que não foi escrito por si. No caso de citar terceiros, mencione sempre a fonte e o nome do autor desse conteúdo. Nunca se esqueça de respeitar os direitos de autor, marcas e publicidade.

**10. Seja responsável.** A actividade que o porta-voz exerce enquanto representante do grupo PT nas Redes Sociais não deve interferir com compromissos profissionais mais urgentes. O porta-voz deve exercer esta actividade com discernimento e bom senso, evitando que a intervenção nas Redes Sociais possa constituir um modo de distração e conduzir ao incumprimento atempado das funções assumidas enquanto trabalhador do grupo PT.

**11.** As publicações nestas redes não devem servir para divulgar ou comunicar aos colaboradores políticas internas, salvo se tiverem lugar no portal interno do Grupo PT.

**Os colaboradores são encorajados a comunicar à PT qualquer prática que esteja desalinhada com as orientações presentes neste Guia.**

**Aquando da participação o colaborador deverá enviar um email para [redessociais@telecom.pt](mailto:redessociais@telecom.pt), indicando o seu nome, contactos e categoria profissional bem como os factos passíveis de serem analisados.**



[www.telecom.pt](http://www.telecom.pt)