support
A Sonepar Company

Manual de
Redes Sociais

2026

Por que este guia existe?

As redes sociais fazem parte do nosso dia a dia e da forma como clientes, parceiros e talentos enxergam a nossa marca.

Cada colaborador tem um papel importante nisso.

Sempre que você posta algo relacionado ao trabalho, você também está representando a empresa. Esta também é uma forma de aumentar a participação da empresa nas redes sociais.

Uma marca não é apenas um logo, que segue certo padrão de design gráfico e cores específicas. Marca tem a ver com consistência, com associações e com emoção, pois permite que as pessoas se lembrem de quem somos.

Conteúdo

O papel de cada colaborador 7-8

Uma visão geral de nossas redes sociais 9-16

Coisas para fazer e coisas para evitar nas redes sociais 17-20

Uso de imagem
O que você pode compartilhar na rede social? 21

Confidencialidade
O compartilhamento de informações confidenciais 22

Senso comum e responsabilidade 23-24
Lidando com responsabilidade

Ataques e riscos 25-26
Lidando com provocações

Cinco passos para ser um "perfeito" promotor da marca nas redes sociais 27-28

Glossário 29

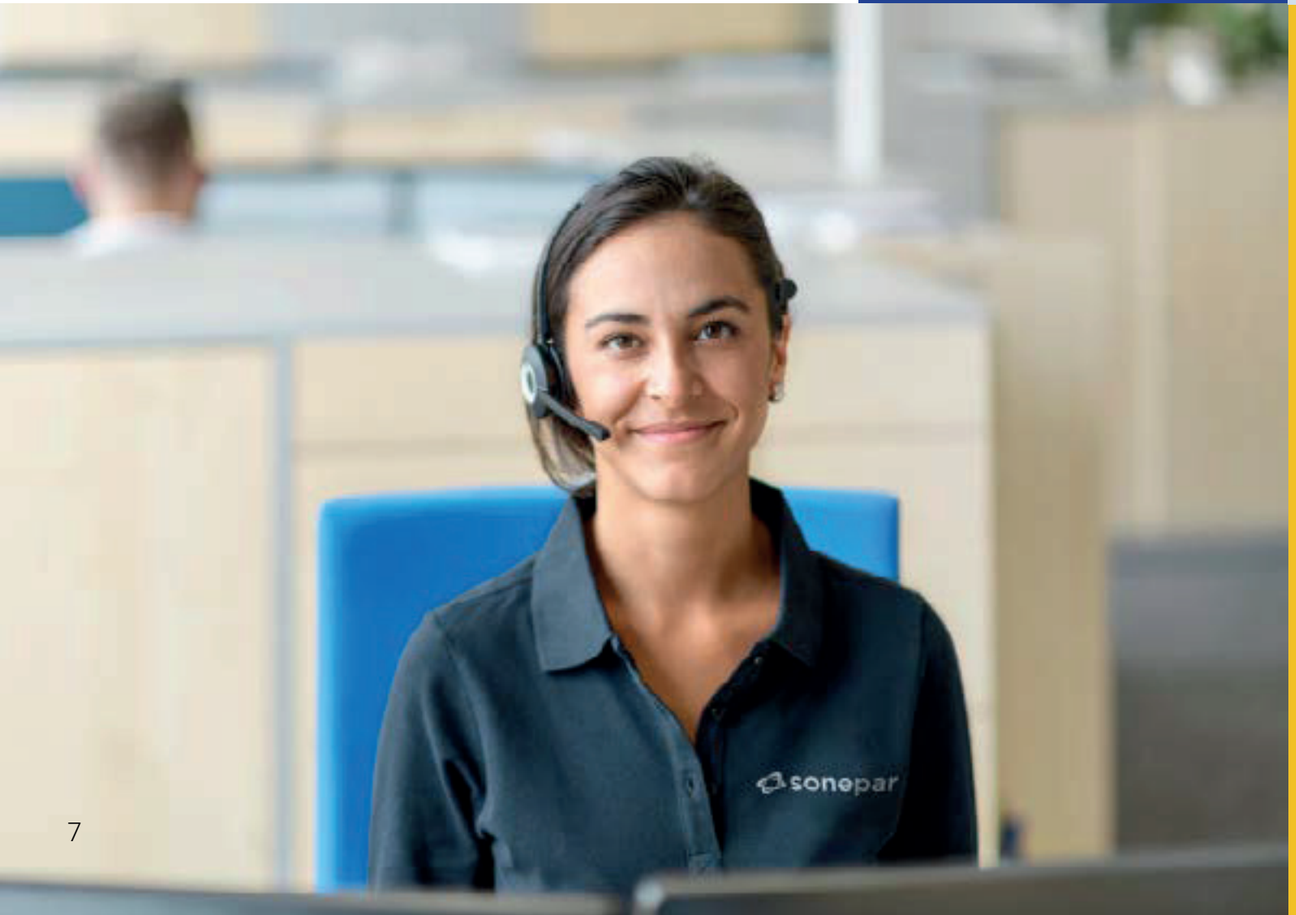
O papel de cada colaborador

Você não precisa ser um especialista em marketing para contribuir.

Mas pode:

- Compartilhar conteúdos da empresa
- Falar sobre projetos (com cuidado)
- Mostrar sua rotina profissional
- Engajar com conteúdos do setor

Pequenas ações ajudam a fortalecer a marca.



As redes sociais são um ótimo lugar para a nossa marca mostrar sua experiência e conhecimento através do compartilhamento de conteúdo sobre grandes projetos e realizações, e oferecer opiniões de especialistas do nosso setor, com todas as suas inovações e tendências.

A rede social também é um canal importante para encontrarmos novos colaboradores e para que eles entendam mais sobre nós: o que fazemos, nossos valores e os parceiros com quem trabalhamos.

Incentivamos todos os nossos colaboradores a seguir as páginas da nossa marca nas redes sociais e compartilhar o conteúdo. Nós temos as páginas oficiais da empresa.

Se você achar que há uma necessidade comercial para abrir uma nova conta de rede social ou uma conta em uma nova plataforma social, discuta com o time de Marketing e Comunicação, que tem a autorização para registrar novas contas de redes sociais para a nossa marca.

LinkedIn

LinkedIn é a maior rede profissional do mundo com mais de 600 milhões de membros ao redor do globo.

Use o LinkedIn para construir a sua identidade profissional e permanecer em contato com colegas, fornecedores e clientes, com empresas e pessoas com ideias semelhantes.

Use o LinkedIn para descobrir novos talentos, oportunidades de negócios e novos clientes Na plataforma, você pode criar uma rede que consiste em “conexões”.

Sonepar Brasil
#PoweredbyDifference #Sonepar

Criando um perfil no LinkedIn

1. Crie uma conta no LinkedIn.
2. Adicione uma foto de perfil e uma capa.
3. Defina seu cargo e resumo. Para fortalecer sua primeira impressão, coloque suas escolhas de carreira em contexto, destaque suas maiores conquistas ou mostre sua personalidade. Apresente sua melhor versão.
4. Detalhe sua experiência de trabalho, certificados, educação e interesses.
5. Adicione suas habilidades e peça recomendações aos seus colegas..
6. Construa sua rede adicionando colegas atuais e antigos e seguindo empresas e grupos que lhe interessam..
7. Use o LinkedIn ativamente - ele é muito mais do que um CV digital. Compartilhe artigos, interaja com sua rede e as atividades da sua empresa para se tornar um embaixador da marca!

Melhores dicas para usar o LinkedIn:

- Compartilhe postagens do Grupo/País/Empresa
- Mantenha conteúdo informativo
- Seja útil, positivo e respeitoso
- Reflita sobre o momento
- Use imagens ou vídeo
- Compartilhe o conhecimento do setor e as melhores práticas
- Ofereça informações que podem ser usadas para negócios (como artigos, informações técnicas e corporativas)
- Use hashtags! Entre três e cinco é a quantidade ideal para que você possa alcançar novos públicos
- Siga porta-vozes, empresas e grupos

Facebook

O Facebook é uma rede social popular e gratuita que permite que usuários registrados criem perfis, carreguem fotos e vídeos, enviem mensagens e mantenham contato com amigos, família e colegas.

Sonepar Brasil
#PoweredbyDifference #Sonepar

Facebook é a maior rede social, com mais de 2,38 bilhões de usuários em todo o mundo.

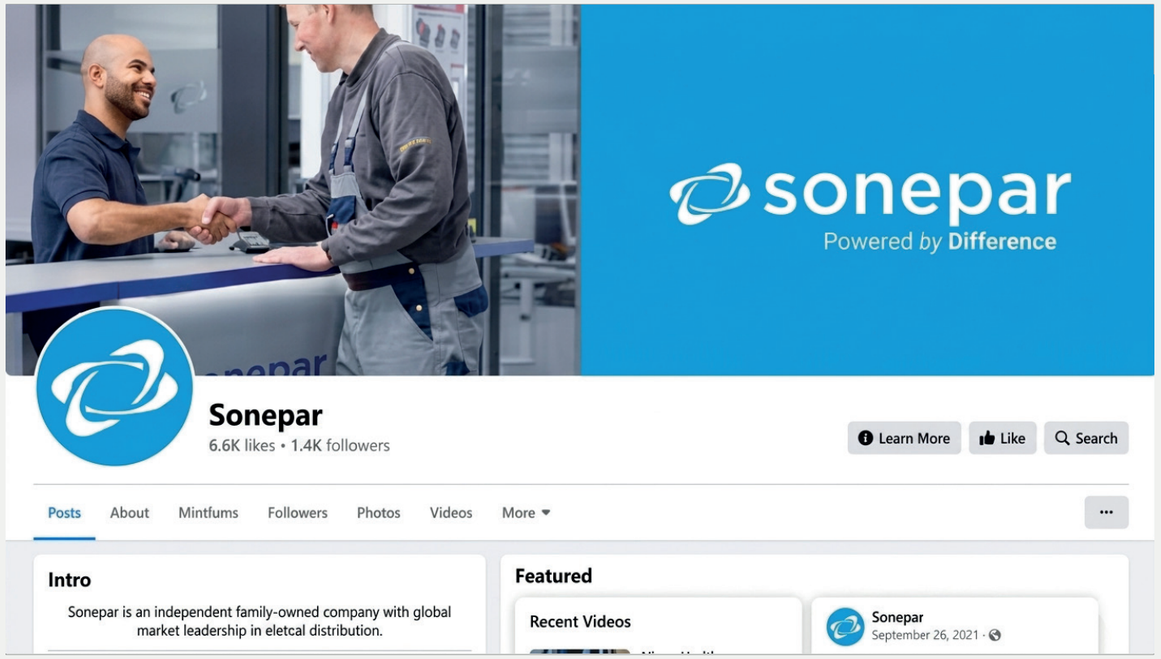
Existem três tipos de páginas permitidas no Facebook:

- **Página de perfil pessoal** – é permitida apenas uma por usuário. Por favor, observe que um perfil pessoal não deve ser usado como uma página de negócios da Sonepar. Isso é contra as regras do Facebook.
- **Páginas comerciais** – usadas por marcas e organizações para compartilhar histórias e se conectar com as pessoas. Este é o tipo de página que nossas empresas devem usar (veja o exemplo à direita).
- **Páginas de grupo** – os grupos do Facebook facilitam a conexão com conjuntos específicos de pessoas. Os grupos são espaços dedicados onde você pode compartilhar atualizações, fotos ou documentos e mensagem a outros membros do grupo.

Melhores dicas para usar o Facebook:

- Seja breve.
- Use imagens grandes e bonitas.
- Compartilhe conteúdo e informações exclusivas.

#PoweredbyDifference
#Sonepar



Instagram

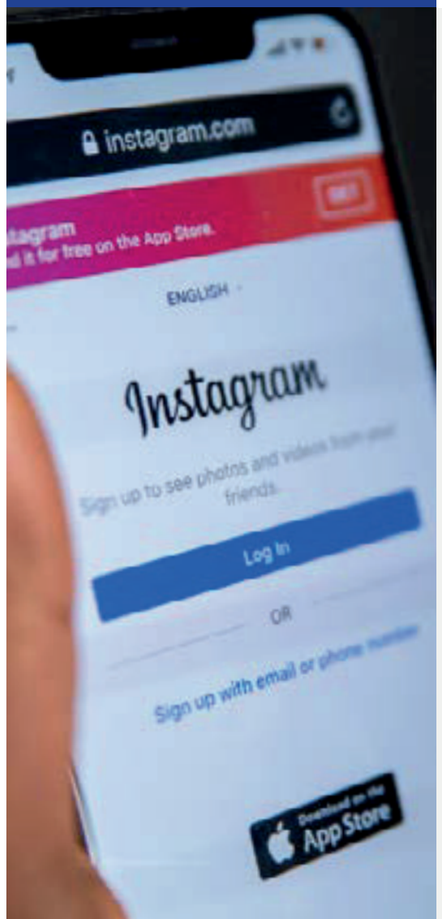
Instagram é um aplicativo móvel de compartilhamento de fotos e vídeos com 1 bilhão de usuários ativos por mês em todo o mundo e é de propriedade do Facebook. Os usuários fazem upload de 100 milhões de fotos por dia.

Mais de 1 bilhão de pessoas no mundo usam o Instagram.

Use o Instagram para se conectar com mais pessoas, construir influência e criar um conteúdo atraente visualmente.

Você pode postar vários tipos de conteúdo no Instagram, por exemplo:

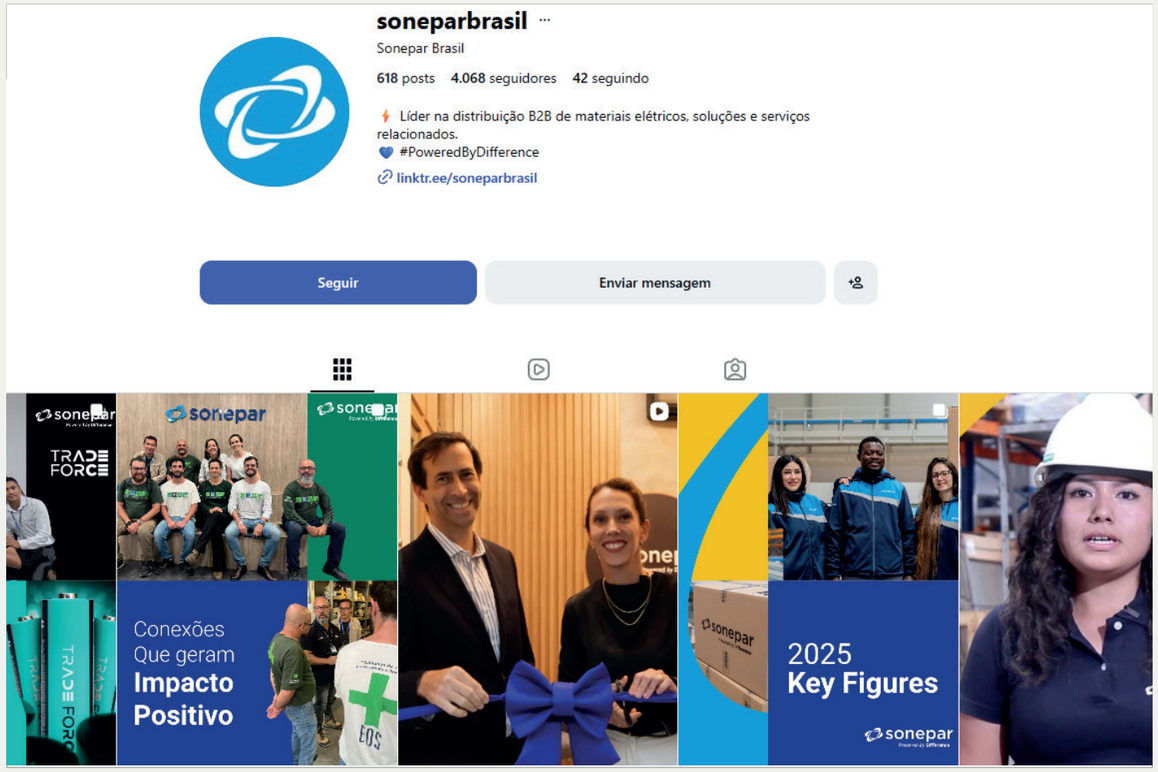
- **Posts no Feed** – imagens ou vídeos publicados diretamente na página de seu perfil, onde você pode marcar amigos, parceiros de negócios, produtos e locais.
- **Stories** – são postagens curtas e rápidas que expiram após 24 horas e são mais interativas, permitindo que você adicione links para sites, crie questionários, publique enquetes, adicione efeitos ao seu conteúdo e muito mais.
- **Reels** – crie, assista e compartilhe vídeos curtos e divertidos de até 10 minutos de duração.



Melhores dicas para usar o Instagram:

- Use imagens bonitas e criativas no Instagram.
- Use hashtags relevantes para aumentar o alcance de suas postagens e atingir o público certo.
- Se você estiver incluindo mais do que algumas hashtags, poste-as em um comentário abaixo da foto, e não dentro da foto; isso torna as coisas claras e fáceis de ler.

soneparbrasil
#PoweredbyDifference #Sonepar



YouTube

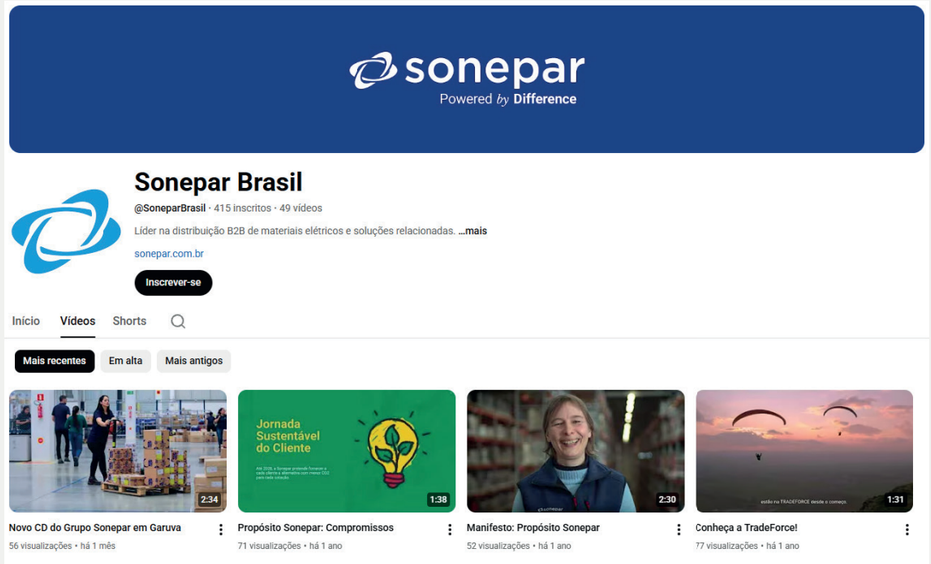
O YouTube é um site de compartilhamento de vídeo gratuito, que já tem mais de um bilhão de usuários no mundo. Mais de 400 horas de vídeo são enviadas ao YouTube a cada minuto.

O YouTube é propriedade do Google e é o segundo maior mecanismo de pesquisa online. É uma ferramenta fácil de usar e vídeos oferecem uma forma eficaz de atrair emoções nas pessoas.

Sonepar
#PoweredbyDifference #Sonepar

Melhores dicas para usar o YouTube:

- Ofereça informações para atrair o maior número possível de espectadores e inclua um apelo à ação com o seu vídeo.
- Escreva títulos fortes, que expliquem exatamente quem ou o que está no vídeo.
- Incluir 3-5 tags por vídeo.
- Use formatação consistente para títulos, descrições e miniaturas personalizadas.



Coisas para fazer

Coisas para fazer e armadilhas para evitar nas redes sociais

1 **Sinta-se livre** para afirmar claramente que você é um colaborador da **Support**, mas deixe claro que suas opiniões são pessoais e que não fala oficialmente pela empresa ou pelo Grupo Sonepar.

2 **Use o bom senso** ao postar material, especialmente assuntos que mencionem a nossa marca, as empresas do Grupo Sonepar, clientes ou fornecedores.

3 **Peça autorização** antes de compartilhar imagens ou citar outras pessoas (colaboradores, clientes ou parceiros); o time de Marketing pode ajudar.

4 **Lembre-se:** tudo que é publicado pode permanecer online por tempo indeterminado.

5 **Antes de postar,** reflita se o conteúdo pode gerar desconforto para você ou para a empresa.

6 **Tenha consciência** de que colegas, clientes e parceiros podem ver seu perfil. Mantenha uma imagem profissional coerente.

7 **Preserve a integridade:** evite qualquer conteúdo que possa prejudicar sua reputação ou a da empresa.

8 **Tome cuidado** ao discutir assuntos (como política e religião) onde as emoções são intensas e mostre respeito pelas opiniões dos outros. Evite conteúdos ofensivos ou inadequados. Tente deixar a internet um lugar mais feliz.

9 **Em caso de dúvida** sobre o que postar, consulte seu gestor ou o time de Marketing e Comunicação.

10 **Siga e compartilhe** conteúdo dos canais oficiais da nossa marca. Você pode usar #Support #PoweredbyDifferenc e para tornar suas postagens facilmente identificáveis.

11 **Dica simples:** Se você mostraria esse conteúdo para um cliente, provavelmente está ok postar.

Armadilhas para evitar

Coisas para fazer e armadilhas para evitar nas redes sociais

1 **Mantenha o respeito** com concorrentes, clientes e fornecedores, independentemente de situações negativas.

2 **Não responda** a provocações ou comentários ofensivos sobre a empresa; encaminhe o caso para o time de Marketing e Comunicação. É melhor não se pronunciar para nos defender, mesmo que aquelas opiniões sejam incorretas. Traga o assunto para o time de Marketing e Comunicação, e eles saberão a melhor maneira de se envolver.

3 **Não exponha** colegas sem autorização.

4 **Não crie** perfis da empresa sem alinhamento com marketing.

5 **Evite divulgar** seu e-mail corporativo publicamente para não atrair spam ou riscos de segurança.

6 **Evite destacar** detalhes sobre quaisquer viagens de trabalho que você ou qualquer outra pessoa esteja planejando. Pode ser um risco de segurança: melhor prevenir do que remediar.

7 **Não discuta** em comentários públicos online sobre questões jurídicas relacionadas ao trabalho. Por favor, deixe isso para a equipe de Marketing e Comunicação que cuidará do assunto com a equipe jurídica.

Uso de imagem

O que você pode compartilhar nas redes sociais?

Sempre peça autorização ao autor antes de usar imagens ou vídeos que você não criou. Mesmo sendo comum o uso sem permissão, isso pode gerar problemas legais.

Nunca publique nada sobre seu trabalho que você não gostaria que qualquer pessoa visse e jamais compartilhe informações confidenciais (como dados de clientes, projetos, custos ou preços), pois isso pode ser ilegal, prejudicar a empresa e favorecer concorrentes.

Em caso de dúvida sobre o que compartilhar, consulte o time de Marketing e Comunicação. Nem todo resultado ou conquista deve ser publicado em redes pessoais.

Confidencialidade

Compartilhamento de informações confidenciais

Embora você possa definir algumas contas de mídia social como "privadas" (apenas as pessoas para quem você deu permissão verão o que você posta), na realidade é muito difícil controlar as informações depois de postadas. Por exemplo, amigos que têm acesso à sua conta podem compartilhá-las.

Portanto, uma boa regra é nunca postar algo sobre seu local de trabalho e seus negócios que você não ficaria feliz caso um desconhecido visse ou soubesse. Em particular, nunca compartilhe algo confidencial ou sensível sobre a Sonepar ou suas marcas. Isso inclui informações sobre nossos clientes e fornecedores, pedidos ou projetos em que estamos envolvidos, números de negócios, nossos custos e preços. Fazer isso pode ser ilegal, pode beneficiar nossos concorrentes e pode prejudicar nossos negócios e reputação (ou de nossos clientes).

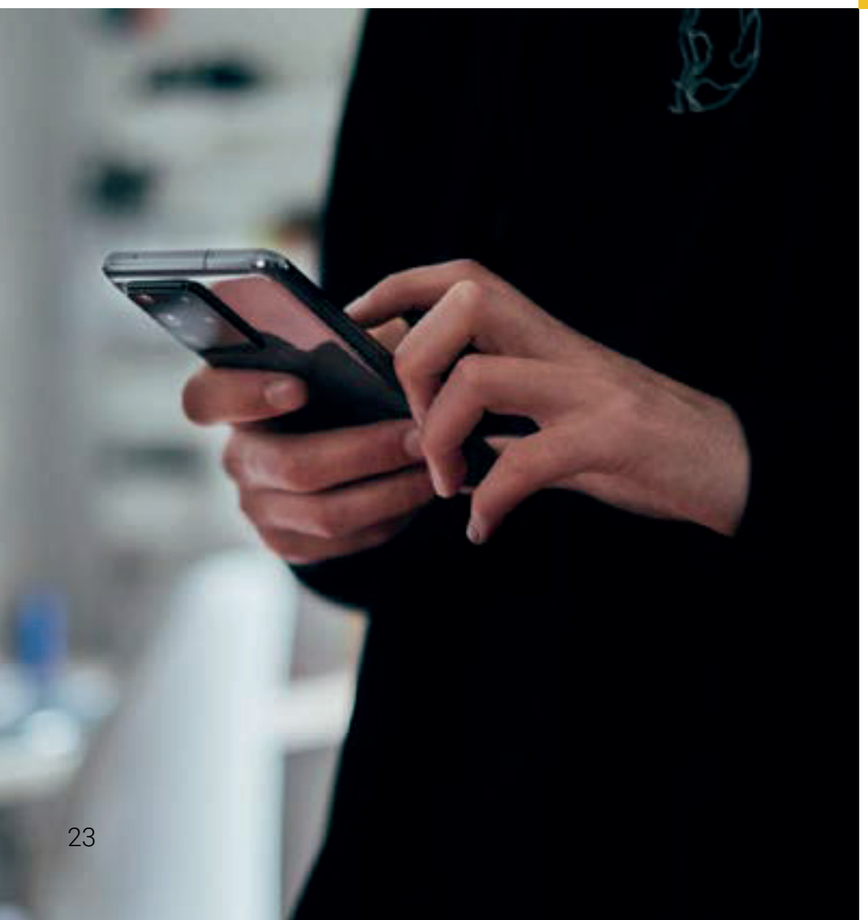
Se você não tiver certeza sobre quais informações você pode compartilhar, verifique com a equipe local de Comunicação. Embora seja sempre bom comemorar um projeto de sucesso ou uma vitória de negócios, sua própria rede social pode não ser o lugar para fazer isso.

Senso comum e responsabilidade

Use as redes sociais com bom senso: seja respeitoso, responsável pelo que diz e aberto a opiniões diferentes.

Embora seus perfis sejam pessoais, tudo que você publica é público e pode permanecer online por muito tempo. Ao falar sobre seu trabalho ou a empresa, mantenha a postura profissional, respeito e cuidado que teria no ambiente corporativo.

Se alguém fizer um comentário rude ou com raiva relacionado a algo que você postou sobre a Support ou o Grupo Sonepar, simplesmente ignore e siga em frente.



Em casos de crise, repercussão negativa ou risco, acione imediatamente o time de Marketing e Comunicação.

Não trate reclamações de clientes diretamente; encaminhe para o time responsável ou direcione com cordialidade aos canais oficiais.

Denuncie perfis falsos, pois eles podem representar riscos para você e para a empresa.

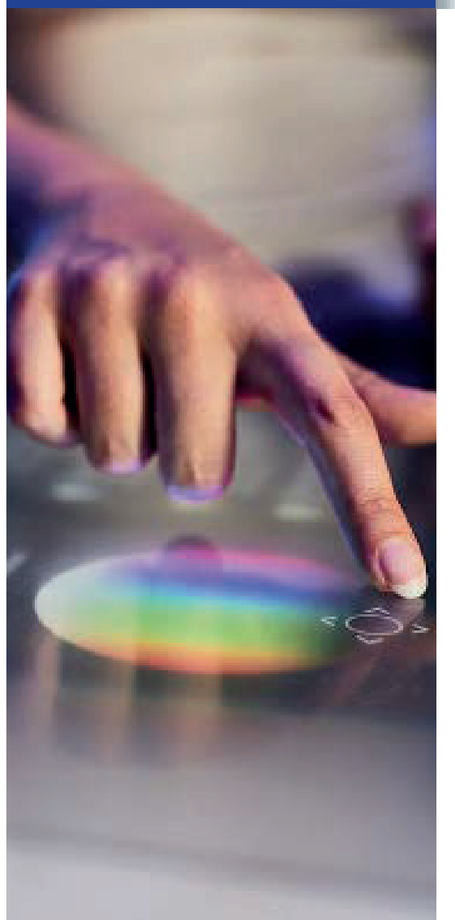
Ataques e riscos
Lidando com provocações

O cenário da mídia social está repleto de trolls - usuários que parecem gostar de irritar ou insultar os outros. Como as plataformas de mídia social permitem que outros usuários comentem nas postagens, sempre há uma chance de que seu conteúdo atraia atenção negativa. Isso pode variar de simplesmente discordar a hostilidade e grosseria. Não importa quão bem intencionada sua postagem pode ser, não há garantia de que não fornecerá novo material para um provocador.

Se você sentir hostilidade, o que deve fazer? O melhor é não fazer nada. Respondendo vai apenas dar mais munição para um debate. Se alguém fizer um comentário rude ou com raiva relacionado a algo que você postou sobre a Sonepar ou suas marcas, simplesmente ignore e siga em frente - e o troll provavelmente também fará isso. A pior coisa que você pode fazer é reagir com raiva, que vai alimentar o fogo e fazer você parecer agressivo e rude.

Se alguma coisa que você publicou resultar em hostilidade contra você pessoalmente, atrair atenção negativa ou questões legais, ou se tornar viral de uma forma indesejável, entre em contato com a equipe de Comunicação local imediatamente.

Se alguém alegando ser um cliente deixar um comentário em sua conta de rede social reclamando de uma experiência que teve com uma de nossas marcas, é melhor não se envolver. Em vez disso, informe a equipe local de Comunicação. Se você sente que deve responder diretamente, use a mesma cortesia de quando estiver lidando com um cliente cara a cara, e encaminhe a pessoa aos canais corretos para relatar sua preocupação.



Ataques e riscos
Contas falsas

Existem diversos riscos associados às solicitações de perfis falsos em redes sociais profissionais.

As redes sociais profissionais estão se tornando lugares para compartilhar experiências, informações profissionais e projetos, e estão se tornando muito influentes no mercado de trabalho atual. Todas essas informações podem ser alvo de comportamento malicioso por parte de concorrentes, potências estrangeiras ou empresas de inteligência econômica.

Se você sentir que você ou a página da sua empresa se tornou alvo de um perfil falso, denuncie. Todos os sites de mídia social agora têm a opção de denunciar um perfil, então se você encontrar um perfil falso, certifique-se de denunciá-lo imediatamente. Não apenas identidades falsas podem colocar em perigo sua privacidade pessoal, mas perfis falsos também podem colocar empresas em perigo.

Também aconselhamos você a revisar suas listas de contatos em quaisquer plataformas de mídia social às quais pertença e incentivar seus contatos a fazerem o mesmo. Esta prática simples e comum ajudará a garantir sua segurança e a segurança da sua empresa.

As cinco chaves

Siga essas dicas e você será o embaixador perfeito da marca Sonepar nas redes sociais:

1 Certifique-se de que as informações corporativas nas páginas do seu perfil estão atualizadas e usam as cores certas da marca Sonepar ou suas marcas comerciais. Use nossos materiais de comunicação oficiais (banners, fotos, etc.) disponíveis nos perfis do Grupo.

2 Curta e compartilhe nosso conteúdo disponível nas páginas oficiais do Grupo, países ou marcas comerciais... e poste um comentário positivo se puder.

3 Siga as contas e páginas de rede social do Grupo no:

- LinkedIn
- YouTube
- Twitter
- Facebook
- Instagram

E também as contas corporativas e de nossas empresas.

4 Informe a sua equipe de Comunicação sobre acontecimentos, projetos ou conteúdos com uma perspectiva local (informações sobre eventos, histórias de sucesso, licitações que ganhamos, a abertura de um novo escritório, prêmios, etc.), para que eles possam publicá-lo em nossas contas corporativas oficiais.

5 Aja como um profissional de mídia social! Familiarize-se e siga todas as dicas (especialmente as "coisas para fazer" e "coisas para evitar") neste guia. Seja positivo e confiável – e use o guia para garantir que não está cometendo erros.

Siga essas dicas e você será o embaixador perfeito da marca **Support nas redes sociais:**

Certifique-se de que as informações corporativas nas páginas do seu perfil estão atualizadas e usam as cores certas da marca Support. Use nossos materiais de comunicação oficiais (banners, fotos, etc.) disponíveis nos perfis da empresa. E evite criar materiais por conta própria.

Curta e compartilhe nosso conteúdo disponível nas páginas oficiais... e poste um comentário positivo se puder.

Siga as contas e páginas das empresas do Grupo Sonepar e da rede social da nossa marca:

• LinkedIn • YouTube • Facebook • Instagram

Informe ao time de Marketing e Comunicação sobre acontecimentos, projetos ou conteúdos com uma perspectiva local (informações sobre eventos, histórias de sucesso, licitações que ganhamos, prêmios, etc.), para que eles possam publicá-lo em nossas contas corporativas oficiais.

Aja como um profissional de mídia social! Familiarize-se e siga todas as dicas (especialmente as "coisas para fazer" e "coisas para evitar") neste guia. Seja positivo e confiável – e use o guia para garantir que não está cometendo erros.

support
A Sonepar Company