

Guia de Divulgação do Espaço Digital

**Recomendações
e regras para o uso
da marca Natura
e para a atividade de
Consultoria de Beleza
Natura nos meios digitais.**

Um conteúdo para orientar Consultoras e Consultores de Beleza Natura sobre quais são as melhores práticas de divulgação, de acordo com termo de Consultoria de Beleza digital e a Marca Natura.

Introdução

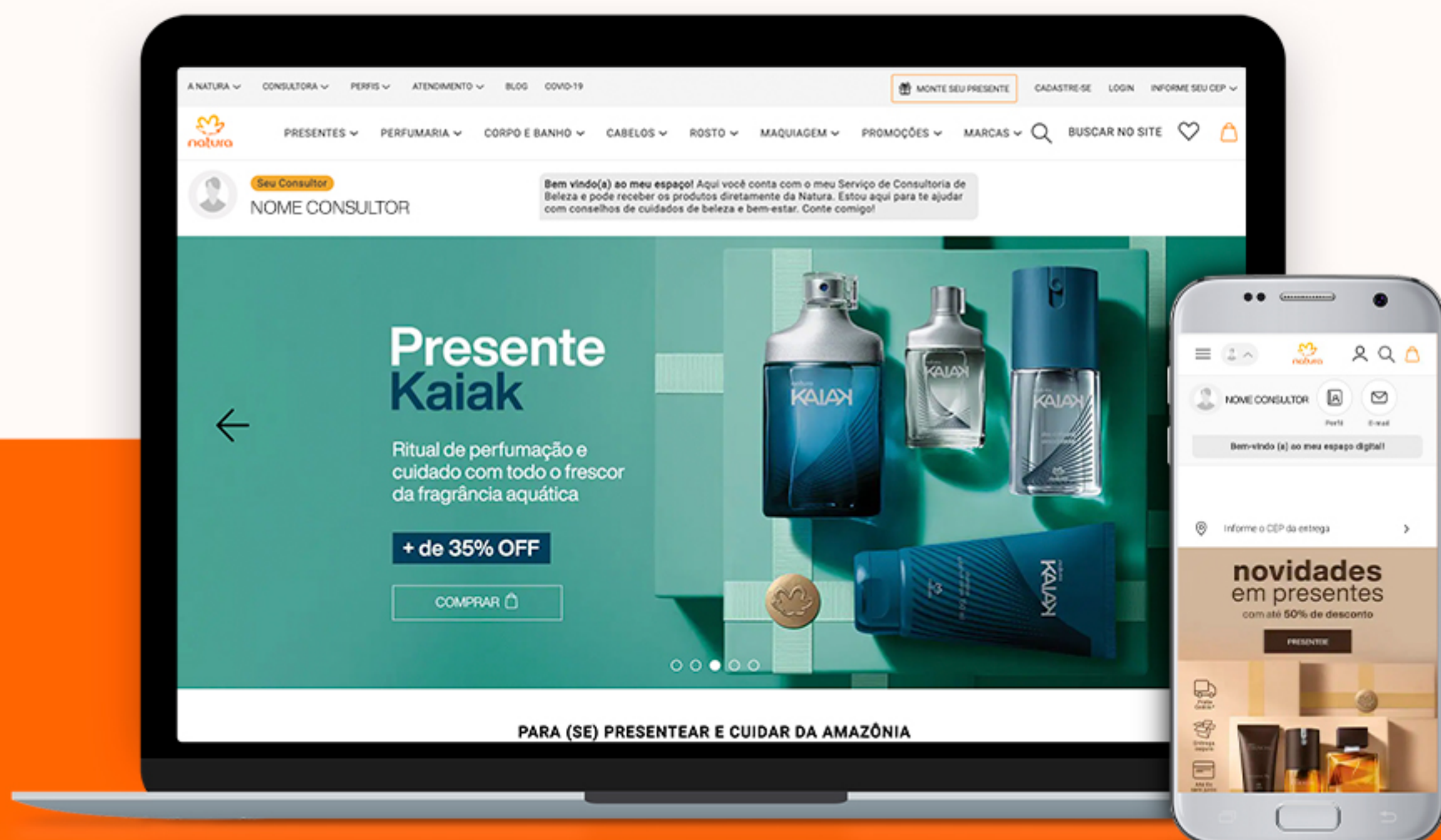
Criando relações através da Consultoria de Beleza Natura

A prestação da Consultoria de Beleza Natura – entre você e seu cliente, pelo seu Espaço Digital – acontece quando:

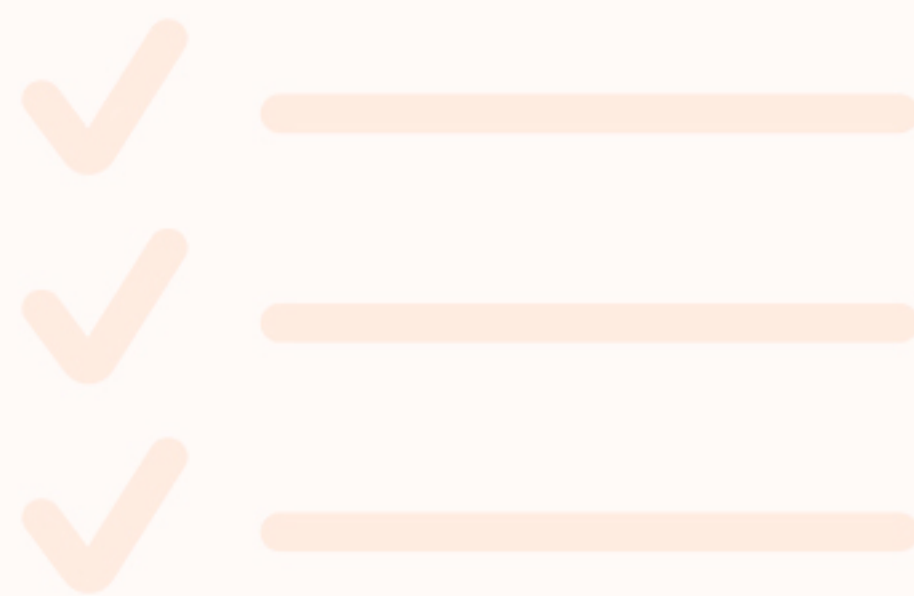
Você divulga o Espaço Digital de forma mais próxima, com ações personalizadas.

Você auxilia o cliente usando o conhecimento que tem sobre os produtos Natura: benefícios, modo de utilização e outras dúvidas recorrentes.

Sendo assim, é importante que você deixe sempre claro **a quem pertence o Espaço Digital**, divulgue os seus **contatos de comunicação direta e rápida** (para que o cliente tenha auxílio quando necessitar) e esteja sempre disposta a dar o devido **suporte** e **apoiar** na resolução de situações diversas, para que o cliente se sinta **confortável** e **amparado**.



Índice



03 Perfis e Personalização

- 03** Personalização das Redes Sociais
- 04** Personalização do Espaço Digital

05 Materiais de Divulgação

- 05** Grupo Consultoria de Beleza Natura Oficial
- 05** Novidades da Semana
- 06** Minha Divulgação

07 Ferramentas Digitais

- 07** Ferramentas Facebook Ads
- 07** Links Patrocinados
- 07** Domínios e subdomínios
- 08** Comercialização através de plataformas de vendas
- 09** E-mail Marketing
- 09** Relacionamento
- 10** Cupons de Desconto

12 Notificação, Bloqueio do Cadastro e Regularização

- 12** Processo
- 13** Regras de Bloqueio
- 13** Regras Gerais

Perfis e Personalização

Personalização das Redes Sociais



Orientações válidas para todas as redes sociais em que você atue com a atividade de Consultoria de Beleza Natura

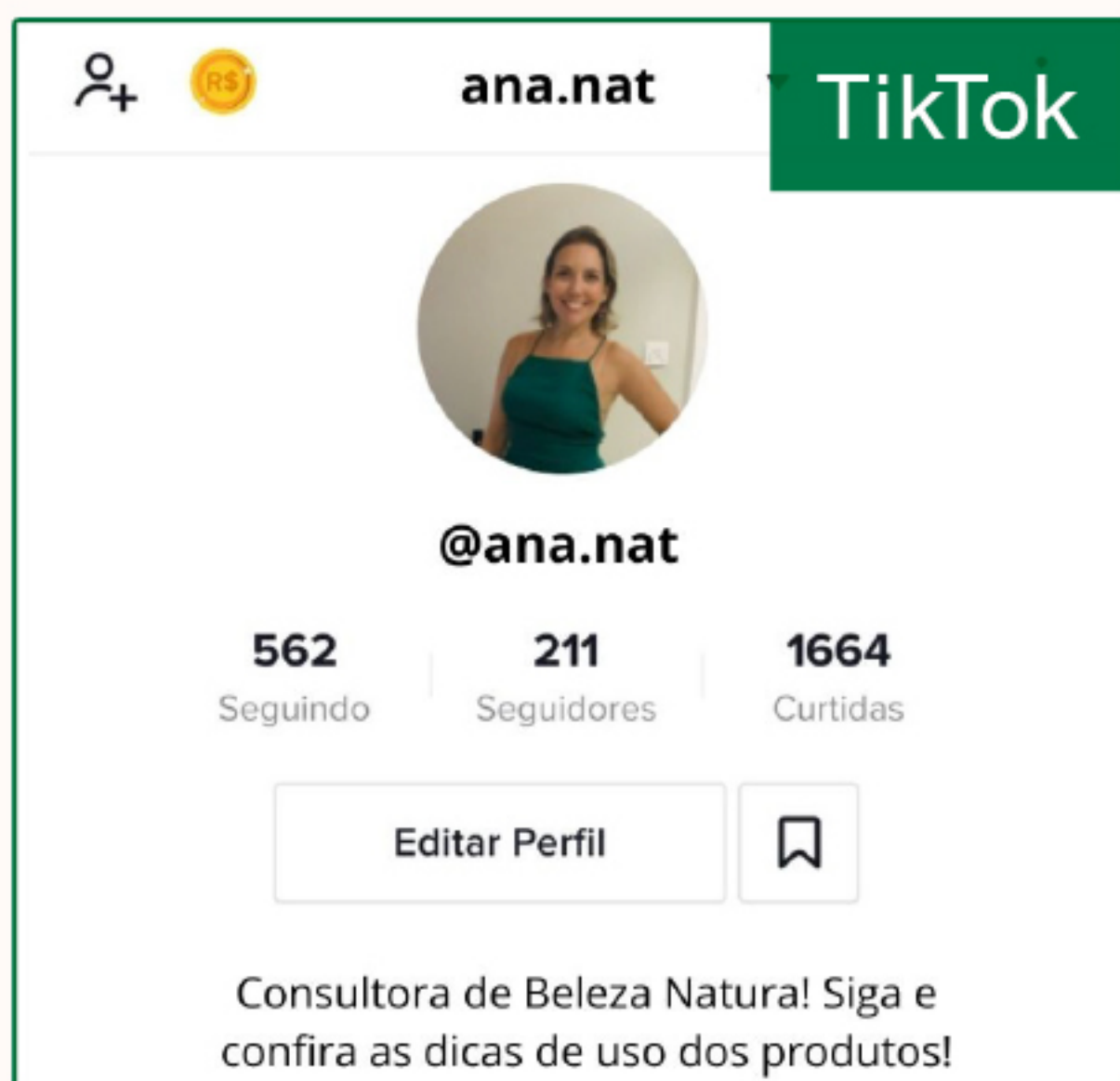
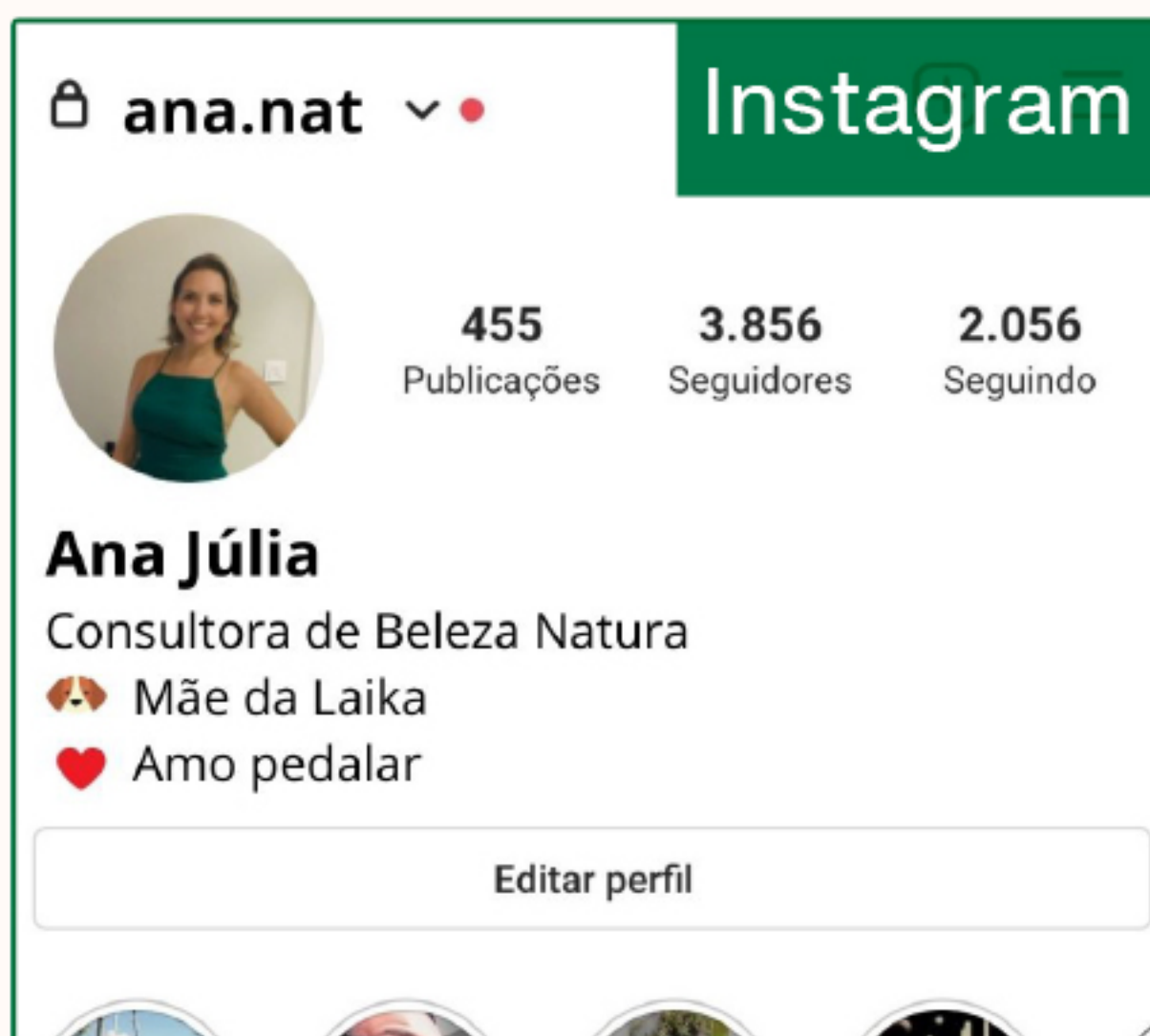
❌ Não Permitido

Usar imagens do **logo NATURA** como foto de perfil.

Usar a palavra **NATURA como nome próprio** em perfil.

Se apresentar como a **própria NATURA** ao cliente.

3 exemplos de perfis corretos



Perfis e Personalização

Personalização do Espaço Digital



Personalizar o Espaço Digital é importante para **humanizar** a sua relação com os clientes. Afinal, é por meio dele que o cliente compra o produto da Natura, usando a sua prestação de serviço através da Consultoria de Beleza Natura.

✓ Permitido

O nome do seu espaço é **único**. Escolha algo que remeta a você e à sua atividade de Consultoria de Beleza Natura. Este processo acontece no momento do cadastro.

Escolha uma foto sua para usar no seu espaço como foto de perfil. Isso facilita que o cliente **reconheça você** como Consultora de Beleza Natura.

Use seu e-mail pessoal ou crie uma conta que remeta à sua atividade de Consultoria.

✗ Não Permitido

Usar imagens do **logo NATURA** como foto de perfil.

Usar a palavra **NATURA como nome próprio** em perfil.

Se apresentar como a **própria NATURA** ao cliente.

Exemplo de Espaço Personalizado corretamente

Insira uma **descrição chamativa e afetiva**

Cadastre seu **WhatsApp** para o cliente poder te encontrar

Seu Consultor
Ana Júlia

Consultor Digital há 6 anos com muita experiência para te ajudar no seu pedido. Qualquer dúvida, não deixe de me chamar!

SAO PAULO - SP

(011) 0000 0000

anajulia@jexemplo.com

Trocar de consultor

Navegar sem consultor

Use uma **foto sua**

Coloque seu **nome**

Aqui vai aparecer automaticamente seu **e-mail cadastrado**



As alterações podem ser realizadas diretamente no:
APP Consultoria Natura > Login > Ver Perfil > Espaço Digital

Materiais de Divulgação



A Natura disponibiliza materiais prontos para divulgação na seção **Novidades da Semana** e no menu **Minha Divulgação** no Aplicativo Consultoria Natura. Os materiais também podem ser encontrados no grupo [**Consultoria de Beleza Natura Oficial**](#) no Facebook.

Esses materiais respeitam as diretrizes de imagem e linguagem da Natura, por isso, orientamos que utilize essas imagens para suas divulgações.

Caso precise, você também pode criar imagens usando a **Minha Divulgação**, além de posts inspirados nos seus aprendizados dos treinamentos disponíveis.

Onde encontro imagens de divulgação?

1. Grupo Consultoria de Beleza Natura Oficial

Além de ficar por dentro de **diversos temas** da Natura, interagir com Consultoras e Consultores de Beleza Natura do Brasil inteiro e receber **apoio**, você também encontra **imagens das promoções do Espaço Digital** em vários formatos e com as regras da oferta para realizar as suas divulgações.



2. **Novidades da Semana**

Em Novidades da semana, você encontra as informações mais importantes sobre a Natura e sobre o seu Espaço Digital! Além dos comunicados com informações, você encontra álbuns com imagens para a divulgação das ofertas.

**APP Consultoria > Login
> Menu > Novidades da Semana**

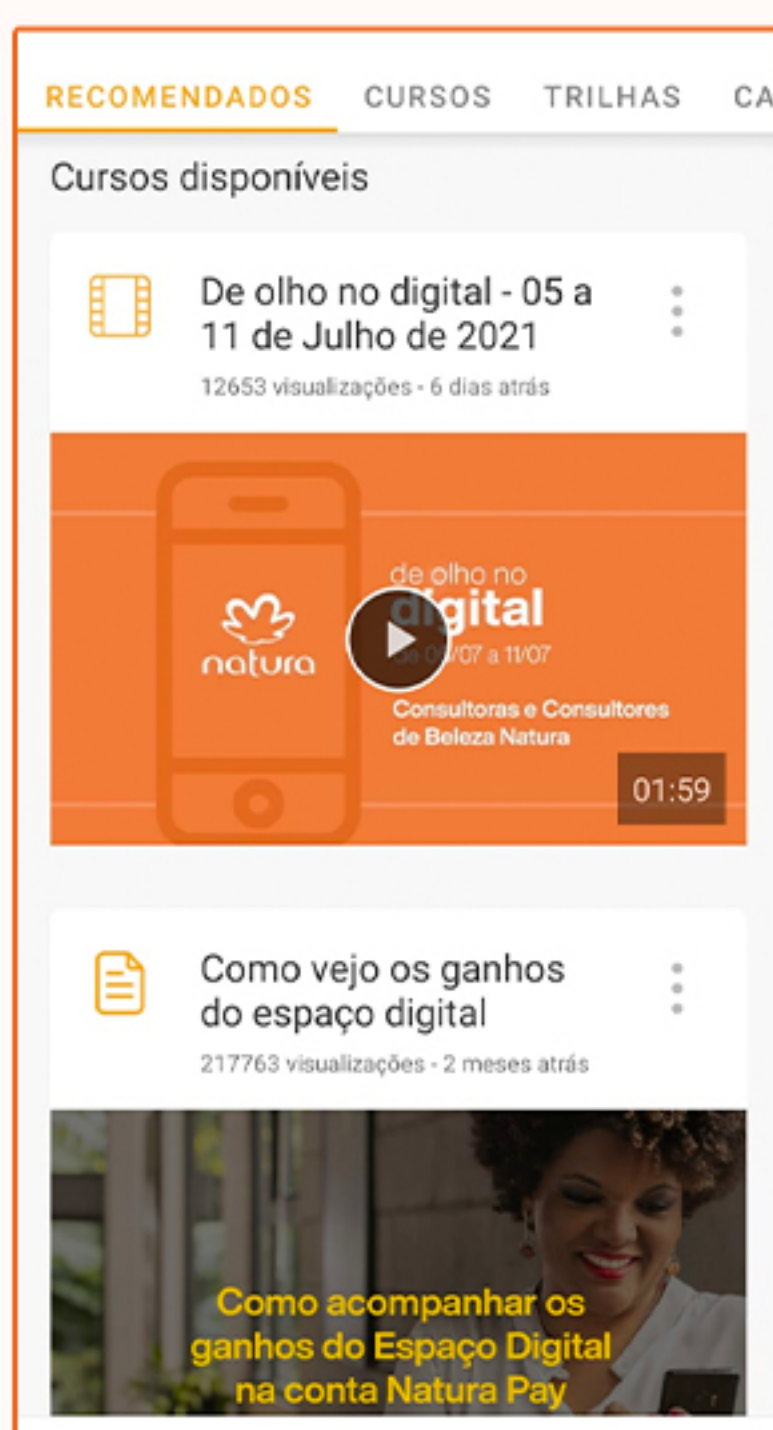
3. Minha Divulgação

Uma ferramenta do APP Consultoria, onde você encontra imagens, vídeos, GIFs e outros materiais exclusivos para divulgar nas redes sociais e compartilhar com seus clientes produtos, promoções, novidades e o endereço de seu Espaço Digital, além da Revista Digital Interativa.

APP Consultoria
> Login > Minha Divulgação



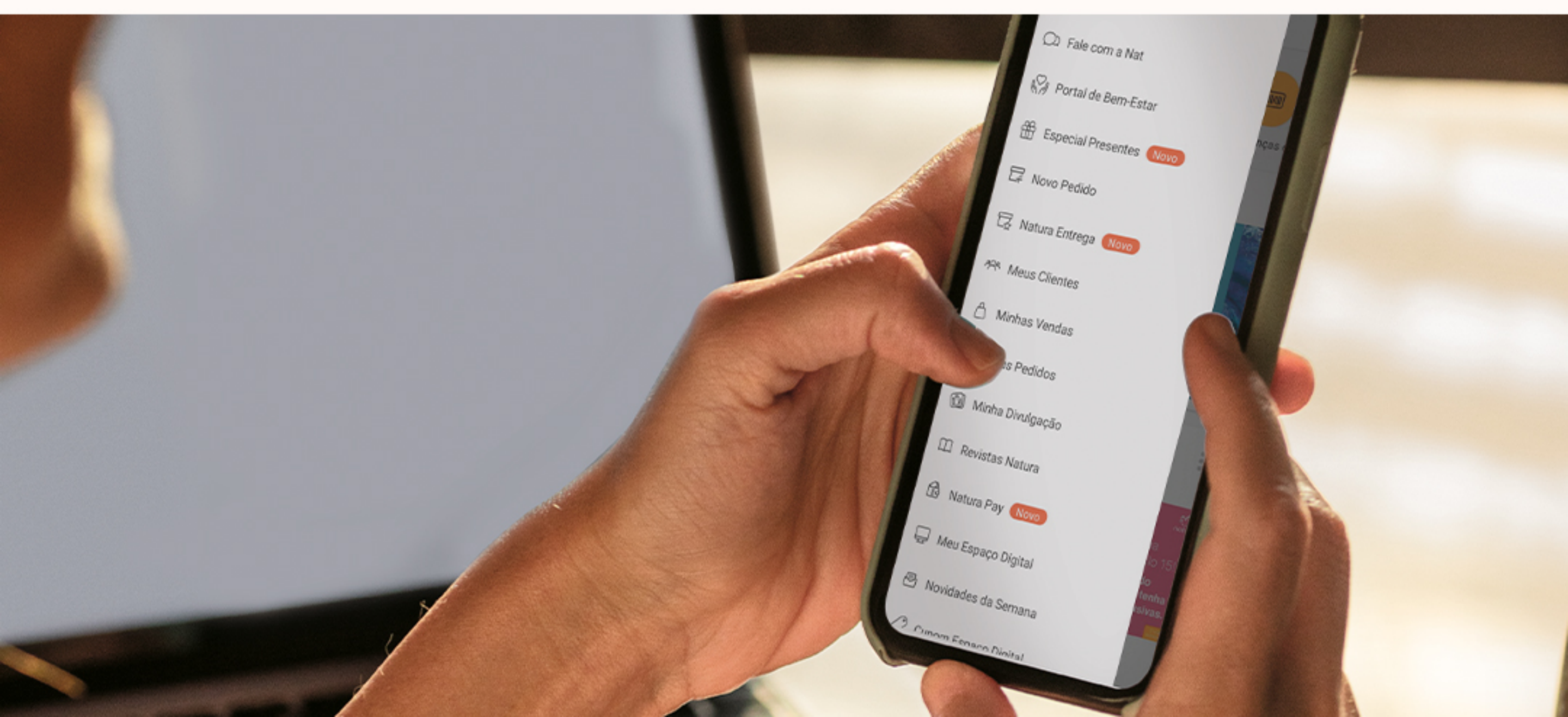
Potencialize a sua Consultoria de Beleza Natura



Treinamentos

Para que você desenvolva a sua prestação de serviços, sempre disponibilizamos novos conteúdos no APP Consultoria Natura. Amplie seus conhecimentos e potencialize sua atividade!

App Consultoria > Login
> Menu > Treinamentos



Ferramentas Digitais



Investimento em Mídia

Investimento em mídia é toda forma de divulgação ou anúncio pago. Aquele em que você investe um dinheiro para ter algum tipo de retorno, em geral visitas e contatos.

Com o seu Espaço Digital, algumas dessas ações são permitidas e outras totalmente proibidas.

Conheça cada uma delas:

Ferramentas Facebook Ads

É **permitido** realizar divulgação paga do seu Espaço Digital por meio das ferramentas do Facebook.

Links Patrocinados

Fica **proibida**, para toda e qualquer Consultora e Consultor de Beleza Natura, a atividade de investimento em ferramentas que funcionem através do leilão de palavras e em toda e qualquer ferramenta que ofereça o serviço de search/busca (links patrocinados), entre outras. **Por exemplo:** Google Ads, Google Display, Bing, Ask, Yahoo, Gmail Ads, etc.

Domínios e subdomínios

Permitido

Utilizar a palavra **NATURA e suas submarcas** na composição de subdomínios;

Utilizar no login ou URL do Espaço Digital nome ou termos que **remetam à sua atividade digital**, características personalizadas que facilitem a divulgação e localização de seu Espaço Digital.

Criar blogs, e-mail, etc., para auxílio nas divulgações, deixando sempre claro nos conteúdos que é você, Consultora de Beleza Natura, falando para o seu cliente ou usuário.

Exemplos: *joanaconsultoranatura@blog.com*
www.natura.com.br/consultoria/joanaconsultora
Blogdajoana.com
blogconsultorajoana.com.br

Não Permitido

Usar a palavra **NATURA e suas submarcas** na composição de domínio.

Utilizar palavras que remetam às **atividades e direitos autorais da Natura**, de terceiros ou concorrentes.

Termos que remetam às **atividades da Natura**, digital ou presencial.

Criar sites, blogs, e-mails, etc., que dão a entender que **pertencem à Natura**.

Criar e utilizar de Sites de **Cupons de Descontos**.

Criar **Sites de Referência**.

Exemplos: *joana@consultoriadanatura.com*
www.natura.com.br/consultoria/natura
www.natura.com.br/consultoria/tododia
www.naturabrasil.com
www.consultoranaturajoana.com.br



Comercialização através de plataformas de vendas

Permitido

A venda de **produtos Natura** em sites e ferramentas de intermediação/aproximação (ex: Mercado Livre, OLX, Shopee e etc.), assim considerados sites que oferecem aos usuários a oportunidade de ofertarem, em sua plataforma digital, produtos novos ou usados a outros usuários interessados em adquiri-los.

❌ Não Permitido

Comercializar produtos Natura em sites na internet em que haja oferta de produtos Natura aliada à possibilidade de realizar a **transação no próprio site** (ex.: carrinho de compra e checkout com meios eletrônicos de pagamento e etc.).

A venda de produtos Natura na internet realizada por **pessoa jurídica** (CNPJ).

A utilização de ferramentas que gerem **tráfego irreal** para o Espaço Digital da Consultora e Consultor de Beleza Natura, seja através de **PTC (paid to click)**, **robôs** ou qualquer outra **tecnologia semelhante**.

✉ E-mail Marketing

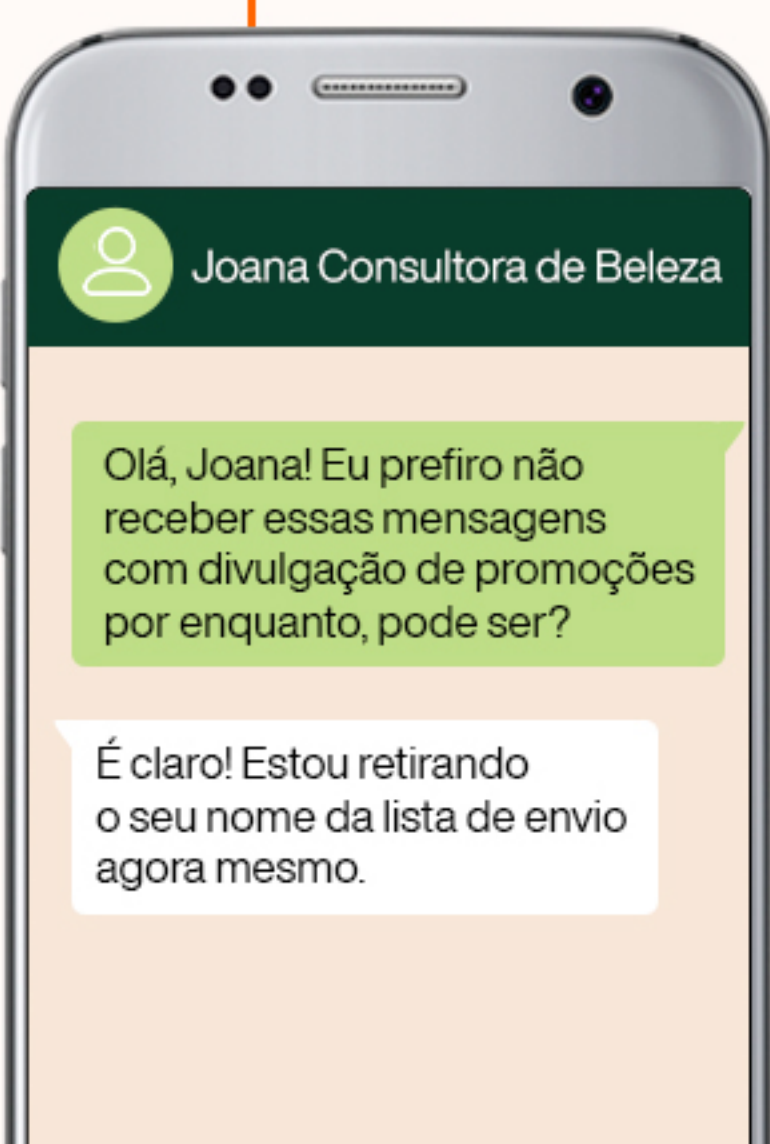
A Natura incentiva o relacionamento entre Consultora e cliente por e-mail, mas é importante que as comunicações por este canal sejam claras e mostrem ao cliente que você é uma Consultora de Beleza Natura, **não se passando pela própria Natura**.

Lembre-se de **assinar o e-mail com seus dados**, deixando claro que atua na Consultoria de Beleza Natura e oferecendo um **optout funcional** (opção para se descadastrar da sua lista, para não receber mais e-mails).

Seguir, também, as regras da **ABEMD** (Associação Brasileira de Marketing Dados) e da **LGPD** (Lei Geral de Proteção de Dados).

💖 Relacionamento

É responsabilidade da Consultora de Beleza Natura respeitar a liberdade de escolha dos clientes quanto às práticas de divulgação. Sendo assim, toda e qualquer solicitação de retirada de dados das listas de divulgação (por exemplo: e-mails, mensagens de redes sociais, entre outros) por parte do cliente deve ser realizada imediatamente.





Cupons de Desconto

Tanto a Natura quanto a Consultora de Beleza Natura podem criar **cupons de desconto** para beneficiar e oferecer um diferencial ao cliente final. Porém, existem algumas orientações e regras que devem ser respeitadas para a criação e divulgação desses benefícios exclusivos.

Confira as orientações para essas práticas:

- **Cupons segmentados** são direcionados a um determinado público, campanhas, ação e etc.

Regras de utilização: não é permitida a divulgação ou viralização destes cupons segmentados, evitando uma possível divulgação de descontos não existentes, uma vez que não serão aplicados para todos os públicos.

Atenção: os cupons segmentados serão divulgados diretamente aos clientes, pela Natura.

- **Cupons de descontos** permitem aos clientes finais inserirem descontos nas compras realizadas. São disponibilizados pela Natura e/ou pelas Consultoras de Beleza Natura.

Regras de utilização: atentar-se às regras de aplicação, ao período de vigência, valores e percentuais dos descontos, evitando uma divulgação indevida ou divergente.

- **Cupons com problemas técnicos:** são cupons que inserem descontos divergentes do que foram criados.

Regras de utilização: não é permitida a divulgação e/ou viralização.



Práticas não permitidas

Criação e publicação de **aplicativos mobile “paralelos”** – APPs de Consultoras de Beleza Natura vinculados ao Espaço Digital nas lojas do Google e Apple ou de qualquer outra plataforma ou sistema operacional.

Utilização de iFrames ou qualquer outro mecanismo para mostrar espaços de Consultoras de Beleza Natura como **lojas stand-alone** em domínios distintos ao oficial.

- **Criação de Redirect**, seja quando o usuário acessar um site e for redirecionado para o Espaço Digital da Consultora, seja inserido em algum ambiente de Mídias Digitais onde, ao interagir, o usuário é redirecionado para o Espaço Digital da Consultora **sem aviso prévio**.
- Distribuição de **cookies** do site Natura para atrelar usuários ao espaço de uma Consultora de Beleza Natura específica, por métodos distintos à visita de um usuário no espaço (injeção de cookies fora do ambiente do site Natura).
- Utilização de **malware ou qualquer meio não legítimo** (pago ou não, direta ou indiretamente, através de mecanismos próprios ou por meio de parceiros) para direcionamento de usuários ao Espaço Digital de uma Consultora de Beleza Natura, seja por redirect compulsório ou comunicação enganosa.
- Utilização de **múltiplas contas** de “cliente” com a finalidade de realizar ações que **privilegiem a performance** de um espaço específico (por exemplo: comprometimento de estoque por realização de pedidos falsos para restringir a disponibilidade de promoções da Natura).
- Uso de qualquer tipo de **código/script** do lado do cliente ou do servidor que **altere ou adicione componentes** visuais ou de interface do Espaço Digital, modifique de qualquer forma a atribuição de vendas ou, de forma geral, altere qualquer comportamento ou dado trafegado pela aplicação do Espaço Digital de forma visível ou não.
- **Acesso não autorizado a bases de dados** da Natura por qualquer meio (incluindo coleta manual e por ferramentas de scraping).
- Divulgações de produtos e/ou descontos que **confundam os clientes finais** quanto ao valor real a ser pago no final da transação.
- É proibido a toda e qualquer Consultora e Consultor de Beleza Natura, atuar com a Natura em **plataformas de afiliação**, bem como realizar divulgações do seu Espaço Digital inserindo **UTM (links de rastreamento)** nas divulgações realizadas nesse formato.

Considera-se Afiliado a pessoa jurídica que direciona tráfego para o site da Natura, por meio de quaisquer sites/grupos sociais que o objetivo único e exclusivo seja divulgar cupons/descontos Natura, além de não ter como essência a prestação do serviço de Consultoria de Beleza Natura para os clientes.

Notificação, Bloqueio do Cadastro e Regularização



Com a **unificação do seu cadastro** de Consultoria de Beleza Natura, as consequências para o descumprimento das regras desse Guia de Divulgação do Espaço Digital se aplicam no seu **cadastro completo** (Consultoria presencial e digital). Assim como o bloqueio do seu Espaço Digital, caso seja notificada pela **Venda Irregular**.

Processo

Identificando alguma irregularidade, o cadastro da Consultora é bloqueado (presencial e digital). Ela será notificada através do seu e-mail e receberá a notificação do endereço de e-mail Natura **redenatura2@natura.net**.

A Consultora de Beleza Natura deverá regularizar a divulgação/ação e encaminhar para a Natura, no e-mail **redenatura2@natura.net**, uma evidência de correção.

Fase Notificação e Bloqueio

1. Time Natura identifica uma irregularidade
2. Bloqueia o seu cadastro Natura (presencial e digital) e informa apenas a Consultora de Beleza Natura através do e-mail **redenatura2@natura.net**

Regularização

3. Consultora de Beleza Natura responde ao e-mail **redenatura2@natura.net** com as evidências de correção da irregularidade solicitada nesse mesmo e-mail.

Regras de Bloqueio

Existem duas tratativas diferentes, caso a Consultora de Beleza Natura infrinja qualquer uma das regras mencionadas neste material.

Para Link Patrocinados

- **1ª Notificação**

O desbloqueio do Espaço Digital ocorrerá no prazo de **7 dias úteis**, contando a partir do envio da evidência com as informações válidas.

- **2ª Notificação**

Encerramento definitivo do cadastro de Consultoria de Beleza Natura (digital e presencial).

Para as demais tratativas:

- **1ª Notificação**

O desbloqueio do cadastro de Consultoria de Beleza Natura ocorrerá no prazo de **1 dia útil**, contando a partir do envio da evidência com as informações válidas.

- **2ª Notificação**

O desbloqueio do cadastro de Consultoria de Beleza Natura ocorrerá no prazo de **7 dias úteis**, contando a partir do envio da evidência com as informações válidas.

- **3ª Notificação**

Encerramento definitivo do cadastro de Consultoria de Beleza Natura.

Regras gerais

Na atividade de Consultoria digital, a Consultora de Beleza Natura deve **sempre respeitar as regras e diretrizes** deste Guia de Divulgação do Espaço Digital e dos Termos de Consultoria de Beleza Natura.

Deve também respeitar as regras e diretrizes do **CDC** (Código de Defesa do Consumidor), **LGPD** (Lei Geral de Proteção de Dados), **Políticas do Google Adwords** e todas as **leis de regulamentação para atividades digitais**.

A vertical strip on the left side of the page shows an aerial view of a dense, lush green forest with sunlight filtering through the canopy.

Obrigada!

Em caso de dúvidas,
entre em contato com
a sua Líder de Negócios,
Gerente de Negócios,
acesse a Comunidade no
Facebook ou envie um e-mail
para redenatura2@natura.net.