

Procedimento Padrão de Gestão de Dicas Úteis

1. Objetivo

- Descrever o processo para gestão das Dicas Úteis (DUs), que podem ser visualizadas pelos clientes nas interfaces dos Apps.

2. Público-alvo

- Clientes do aplicativo R3izzy Pro, em todas as plataformas (iOS, Android, Web).

3. Responsabilidades

- Diretor(a) Técnico(a) e ou Diretor Geral: Aprovar o planejamento de dicas úteis, bem como os respectivos textos a serem publicados;
- Responsável pelo site do cliente: publicar, eventualmente, o conteúdo para referência dos aplicativos e futura;
- Responsável pela Dica Útil: sugerir o plano de publicações, levar a discussão, consolidar e aprovar com Diretor Geral e/ou DT.

4. Glossário

- **Dica Útil (DU):** Dicas Úteis são mensagens aos clientes da solução R3izzy Pro, publicadas em um espaço especialmente destinado a este fim, na HomePage do aplicativo.

Estas mensagens são periodicidade não definida e se caracterizam por agregar um valor relevante ao dia-a-dia ou à operação do cliente. Este procedimento fornece maiores detalhes sobre os conteúdos que devem e não devem ser publicados.

- **Plano de Publicação (PP):** mensalmente, o responsável pela DU aprova, divulga e implementa um Plano de Publicação. O conteúdo do Plano é implementado na ferramenta R3izzy Pro Admin.

5. Materiais, recursos e referências

- Acesso ao sistema R3izzyPro Admin, para criar e gerir as DUs;
- [Modelo de Plano de Publicação DU](#)

6. Procedimento de Planejamento e Publicação

1. Criar a sugestão de plano de publicação mensal (pode usar brainstorming com a equipe)
2. Apresentar o plano ao grupo e obter aprovação dos temas
3. Desenvolver o conteúdo a ser publicado
4. Aprovar o conteúdo
5. Publicar o conteúdo nos aplicativos
6. Acompanhar a reação do público ao conteúdo publicado (v. analytics e página da Dica Útil, no Pro Admin)

6.1 Criar a sugestão de plano de publicação mensal

- Responsável: Responsável pela Dica Útil
- Input: Brainstorming, E-mails com os temas, v. Itens passíveis de publicação no item 6. Normas de Publicação
- Output: Plano de Publicação DU, contendo
 - Os temas que serão publicados
 - Periodicidade de publicação, datas e período de início e fim
 - Origem dos documentos publicados
 - Canais de publicação
 - Público-alvo

6.2 Apresentar o plano ao grupo e obter aprovação dos temas

- Responsável: Responsável pela DU
- Formato: Apresentar em uma reunião de ToDo ou enviar via E-mail, solicitando feedback em 24h
- Input: Plano elaborado em 5.1
- Output: Definição dos temas a serem publicados e anotações de correções e melhoria

6.3 Desenvolver o conteúdo a ser publicado

- Responsável: Responsável pela DU
- Input: output de 5.2, textos de chat gpt, referências bibliográficas etc
- Output: Documento contendo o Plano de Publicação, acrescido dos textos finais para cada um dos temas

6.4 Aprovar o conteúdo

- Responsável: Diretor Geral ou Diretor Técnico
- Input: o Plano de Publicação criado em 5.3 deve ser enviado aos aprovadores por e-mail
- Output: Plano de Publicação aprovado. O prazo para aprovação do Plano é de 2 dias úteis
 - O Plano de Publicação aprovado deve ser publicado na seção [Plano de Publicação Dicas Úteis, na Biblioteca da Dokulzzy](#)
- Regras: O conteúdo deve ser aprovado até o último dia do mês corrente, para que seja

publicado no mês subsequente.

6.5 Publicar o conteúdo nos aplicativos

- Responsável: Responsável pela DU
- Input: Plano de Publicação aprovado em 6.4
- Output: conteúdo publicado conforme Plano de Publicação
- Atividades e regras:
 - Pelo r3izyPro Admin, acessar a Página de Dicas Úteis e inserir o Plano de Publicação
 - Eventualmente, revisar se há regras antigas a serem apagadas

6.6 Acompanhar a reação do público ao conteúdo publicado

- Responsável: Responsável pela DU
- Input: -
- Output: Relatório de likes por tema
- Atividades e regras:
 - O relatório de likes pode ser extraído diretamente da Página de Dicas Úteis, R3izyPro Admin



Importância de acompanhar o relatório:

Analisar a reação do público permite identificar quais temas geram mais engajamento e interesse. Essa informação é fundamental para ajustar futuras publicações, melhorar a relevância do conteúdo e aumentar a satisfação dos usuários. Ou seja, a atividade não deve se restringir apenas a imprimir o relatório, mas também incluir uma análise crítica e atuar ativamente na melhoria contínua deste canal..

7. Acordos de Nível de Serviço

1. Apresentação da Proposta à equipe: até o dia 20 do mês corrente.
2. Submissão à aprovação: até o dia 25 do mês corrente.
3. Aprovação: 2 dias úteis.
4. Publicação: até o último dia do mês corrente.

8. Procedimento para Publicações Urgentes

Publicações urgentes acontecem quando temos a necessidade de publicar notícias de última hora, importantes para nossos clientes e que não foram previstas no planejamento mensal. Exemplos disso são: novas fraudes, notícias de utilidade pública (eventos climáticos etc).

Para estes casos, o procedimento é mais simples:

1. Criar o texto completo da publicação, seguindo o modelo no Formulário para o Plano de Publicação Mensal

2. Aprovar a publicação junto ao Diretor Técnico ou Diretor Geral
3. Publicar e acompanhar a reação do público, como no procedimento padrão (5)

9. Normas de Publicação

Itens passíveis de publicação e que devem ser observados no planejamento mensal

- Datas especiais do calendário nacional
- Conteúdo profissional
 - FAQ Impostos
 - FAQ CNPJ
- Dicas do software
 - Configurações e atalhos
 - Equívocos comuns
 - Novas versões
 - Bugs e alertas
 - How-tos
 - FAQ
- Utilidade pública
 - Fraudes (CNPJ, PF etc)
 - Alterações na legislação
 - Previsão do tempo (caráter extraordinário)
- Comercial e Mkt
 - Programa de indicação
 - Merchandising (Logotipo, certificado...)
 - Programa de relacionamento
 - Dia do profissional / premiação ...
- Lazer e saúde
 - Onde ir
 - Dicas de saúde

Itens que não devem ser publicados

- Piadas
- Fofocas
- Temas políticos
- Discussões polêmicas ou discriminatórias

10. Auditoria

- Checklist:

Formulário de Auditoria Dica Útil

11. Treinamento e Verificação de Aprendizado

- Apresentação e Prova:

Treinamento Dica Útil

From:

<https://r3solucoes.r3izzy.com.br/> - Espaço Corporativo

Permanent link:

https://r3solucoes.r3izzy.com.br/doku.php?id=start:normas_e_procedimentos:dicas_uteis&rev=1730085964

Last update: **2024/10/28 03:26**

