

Manual de Uso do Processo: Disparo de Mensagens para Captação de Clientes

1. Objetivo do Processo

Estruturar e formalizar o fluxo de solicitação, aprovação financeira, execução e monitorização de campanhas de disparo de mensagens (e-mail, SMS, WhatsApp, etc.), garantindo que as iniciativas estejam alinhadas com a estratégia da empresa e que os seus custos sejam devidamente controlados e aprovados.

2. Papéis e Responsabilidades

- **Comercial:**
 - **Solicitante:** Inicia o processo ao identificar a necessidade de uma campanha de captação de clientes.
 - **Estrategista:** Define o público-alvo, o conteúdo da mensagem e os objetivos da campanha, em conformidade com as diretrizes da diretoria.
 - **Executor:** Configura a ferramenta de disparo, agenda e executa a campanha.
 - **Analista:** Monitoriza os resultados, regista as métricas de desempenho e comunica as conclusões aos responsáveis.
- **Time de Tecnologia:**
 - **Facilitador:** Recebe a solicitação inicial e orienta o time Comercial sobre as informações técnicas necessárias (público, mensagem, orçamento) para a viabilidade da campanha.
- **Financeiro:**
 - **Controlador:** Recebe, analisa e aprova ou recusa as solicitações de verba para as campanhas que envolvem custos.
 - **Executor Financeiro:** Procede à liberação do pagamento ou crédito necessário após a aprovação da verba.

3. Procedimento Detalhado (Passo a Passo)

O processo é dividido em quatro fases principais: Solicitação, Planeamento, Aprovação Financeira e Execução.

Fase 1: Solicitação e Briefing

1. Fazer Solicitação de Disparo (Responsável: Comercial)

- **Ação:** O time Comercial identifica uma oportunidade e inicia o processo solicitando a criação de uma campanha de disparo de mensagens.

2. Receber Solicitação (Responsável: Time de Tecnologia)

- **Ação:** A equipe de Tecnologia regista a solicitação.

3. Solicitar Detalhes da Campanha (Responsável: Time de Tecnologia)

- **Ação:** Para avaliar a viabilidade e os requisitos, a Tecnologia solicita formalmente que o time Comercial forneça o **público-alvo, o conteúdo da mensagem e o orçamento** previsto.
-

Fase 2: Planeamento da Campanha

4. Receber Solicitação de Detalhes (Responsável: Comercial)

- **Ação:** O time Comercial recebe o pedido da Tecnologia e começa a estruturar a campanha.

5. Definir Estratégia (Responsável: Comercial)

- **Ação:** O Comercial detalha a campanha, definindo:
 - **Público:** Qual segmento de clientes será impactado.
 - **Mensagem:** O texto exato, imagens ou links a serem enviados.
 - **Objetivos:** O que se espera alcançar (ex: número de cliques, leads gerados, vendas).
 - **Custos:** Se a ação exigirá investimento (ferramentas, créditos, etc.).
-

Fase 3: Análise e Aprovação Financeira

6. Verificar Necessidade de Pagamento (Responsável: Comercial) (Ponto de Decisão)

- **Ação:** O Comercial avalia se a campanha tem custos associados.

- **Se NÃO (custo zero):** A campanha pode ser executada com recursos internos já disponíveis. O processo avança diretamente para a Fase 4 (passo 11).
- **Se SIM (envolve custos):** É necessário obter aprovação financeira. O processo continua para o passo 7.

7. Encaminhar ao Financeiro (Responsável: Comercial)

- **Ação:** O Comercial formaliza e envia uma solicitação de verba ao departamento Financeiro, anexando os detalhes e justificativas da campanha.

8. Receber Solicitação de Verba (Responsável: Financeiro)

- **Ação:** O Financeiro recebe o pedido e inicia a análise.

9. Analisar Solicitação (Responsável: Financeiro)

- **Ação:** A equipe financeira avalia o pedido, verificando a sua conformidade com o orçamento do departamento Comercial e a disponibilidade de caixa da empresa.

10. Aprovar Verba? (Responsável: Financeiro) (Ponto de Decisão)

- **Se SIM (Aprovada):** A verba é liberada. O Financeiro encaminha a ordem de pagamento ou a inserção de créditos, notificando o Comercial que pode prosseguir. O fluxo avança para o passo 11.
- **Se NÃO (Recusada):** A solicitação fica em estado de espera ("Aguardar Pagamento ou ajuste"). O Comercial deve ser notificado para que possa renegociar o valor, ajustar o escopo da campanha ou aguardar uma nova oportunidade orçamental. O processo fica parado neste ponto até que haja uma resolução.

Fase 4: Execução e Encerramento

11. Configurar Sistema de Disparo (Responsável: Comercial)

- **Pré-requisito:** Verba aprovada e disponível (se aplicável).
- **Ação:** O Comercial acede à plataforma de disparo, configura a campanha com o público e a mensagem definidos, e agenda o envio.

12. Monitorizar Resultados e Métricas (Responsável: Comercial)

- **Ação:** Após o disparo, o Comercial acompanha em tempo real as métricas de desempenho (taxas de abertura, cliques, respostas, conversões) e regista esses dados.

13. Comunicar Resultados (Responsável: Comercial)

- **Ação:** O Comercial compila os resultados num relatório e apresenta-o aos responsáveis (diretoria, gestores) para avaliação do retorno sobre o investimento (ROI) e planeamento de futuras ações.

14. Fim do Processo

- **Ação:** Com a comunicação dos resultados, o processo é considerado finalizado.