



PS

FRENTE 5

Produto e suporte

Responsável por Produto e Suporte

Sua missão em uma frase

Reduzir o esforço do cliente ao usar e pedir ajuda na Leadlovers, conectando cada chamado a uma resposta clara, uma correção de produto ou uma comunicação de incidente com prova.

O jeito mais simples de entender

Produto e suporte formam a cozinha do restaurante: a campanha pode trazer clientes, mas é a entrega consistente que faz alguém voltar.

Na prática: Exemplo: três chamados repetem a mesma dificuldade no onboarding. O time agrupa o padrão, corrige a experiência e mede a queda dos novos chamados.

Pilar para estudar: Branding · Regra de ouro: produza evidências pequenas e frequentes antes de ampliar o trabalho.

FRONTEIRA DO PAPEL

Onde você atua e onde entrega o bastão

Teste de responsabilidade

Se a tarefa muda diretamente o resultado desta frente, ela entra. Se depende de outra especialidade, prepare a entrada e faça o handoff.

É sua responsabilidade	Não é sua responsabilidade
+ Ler os chamados do Movidesk e separar dúvida, falha confirmada, cobrança, acesso e pedido de melhoria. + Manter a Central de Ajuda atualizada para e-mail, WhatsApp, contatos, páginas, automações, cobrança e acesso. + Medir prazo de primeira resposta, resolução, reabertura, fila antiga e falhas por conta ativa. + Entregar defeitos reproduzíveis ao Produto com passos, conta afetada, horário, resultado esperado e evidência. + Comunicar incidentes com impacto, estado atual, próxima atualização e encerramento compreensível.	- Responder avaliações públicas ou cuidar da nota da marca; isso pertence à Frente 6. - Criar campanhas de entrada guiada, reativação ou recuperação de clientes; isso pertence à Frente 7. - Prometer data de correção sem aceite do responsável de Produto ou Engenharia. - Tratar pedido comercial, atraso financeiro ou afiliado dentro da fila técnica; encaminhe ao dono correto.

Três perguntas antes de aceitar uma tarefa

☐ Esta tarefa produz um dos entregáveis da minha frente?	☐ Eu tenho dados, acesso e prazo para executá-la com segurança?
☐ A prova final poderá ser conferida por outra pessoa?	

Comece pelo que pode interromper o resultado

Meta do dia

Encerrar o expediente sabendo o que mudou, por que mudou e qual prova ficou registrada.

01 · Abra o painel do Movidesk e ataque primeiro chamados sem nota recente, incidentes ativos e bloqueios de acesso.

Por quê: Fila antiga funciona como vazamento: quanto mais demora, maior o risco de cancelamento e reclamação pública.

Ferramenta: Movidesk com visão por idade, prioridade, tema e última interação.

Prova: Lista do dia com chamado, dono, próxima ação e prazo aprovado. Faça: registre uma decisão. Evite: apenas trocar o status.

02 · Leia uma amostra das conversas do atendimento automático, o bot, e marque resposta certa, resposta incompleta, erro e transferência correta.

Por quê: Automação ruim esconde trabalho em vez de resolvê-lo; a revisão mostra onde a base de conhecimento falhou.

Ferramenta: GPTMaker, Movidesk e planilha de auditoria amostral.

Prova: Amostra com pergunta, resposta, fonte usada, avaliação e correção proposta.

03 · Agrupe novos chamados pela classificação oficial, a taxonomia: e-mail, WhatsApp, contatos, páginas, automações, cobrança, acesso ou integração.

Por quê: Sem nomes estáveis, dez relatos do mesmo defeito parecem dez problemas diferentes.

Ferramenta: Tags do Movidesk e dicionário de classificação versionado.

Prova: Chamados classificados e contagem diária por tema, canal e tipo: dúvida ou defeito.

Feche a fila e deixe o amanhã preparado

01 · Confirme se há incidente e publique uma atualização quando o impacto for coletivo.

Por quê: Uma página de estado reduz tickets repetidos e evita que cada atendente conte uma versão.

Ferramenta: Página de status, canal interno de incidentes e monitoramento técnico.

Prova: Atualização pública com horário, impacto, estado e próxima revisão. Faça: diga o que o cliente sente. Evite: copiar erro técnico.

02 · Converta uma dúvida recorrente em melhoria pequena de artigo, passo a passo ou aviso dentro do produto.

Por quê: Cada resposta reutilizável reduz o esforço da próxima pessoa.

Ferramenta: Central de Ajuda, histórico de busca e editor com revisão humana.

Prova: Antes e depois do conteúdo, fonte da dúvida e responsável pela revisão.

Modelo de fechamento

Hoje observamos X, fizemos Y, o resultado apareceu em Z e amanhã a próxima decisão é W.

❑ Faça: registre a prova no mesmo dia.

❑ Evite: deixar item sem responsável.

❑ Prova: link, número, captura ou decisão datada.

Leia a semana antes de escolher a próxima aposta

Pergunta da semana

O que aprendemos que muda a próxima prioridade, o orçamento ou a experiência do cliente?

01 · Revise os dez temas de maior volume e separe o que o suporte resolve do que exige mudança de produto.

Por quê: Volume mostra onde o cliente tropeça; repetição de defeito mostra onde o produto precisa agir.

Ferramenta: Movidesk, planilha ou painel de dados e lista priorizada de Produto.

Prova: Tabela tema, volume, causa provável, dono, ação e prova esperada.

02 · Realize uma reunião curta de voz do cliente com Produto e Engenharia.

Por quê: O chamado traz a dor; Produto decide a correção; Engenharia confirma viabilidade e observação.

Ferramenta: Lista priorizada de Produto, gravação curta de tela e amostra anonimizada de chamados.

Prova: Até três decisões registradas com responsável, próximo passo e condição de aceite.

03 · Audite os artigos ligados aos temas mais buscados e às respostas que o bot errou.

Por quê: Conhecimento desatualizado ensina o bot e o atendente a repetir o mesmo erro.

Ferramenta: Central de Ajuda, busca interna, GPTMaker e histórico de revisão.

Prova: Artigos mantidos, corrigidos, unidos ou arquivados, cada um com data e revisor.

Transforme a leitura em compromisso

01 · Feche incidentes relevantes com uma explicação pós-incidente.

Por quê: O cliente precisa saber o que ocorreu, como foi resolvido e o que reduz a repetição.

Ferramenta: Página de status e registro técnico do incidente.

Prova: Resumo público sem dados sensíveis, linha do tempo e ação preventiva confirmada.

02 · Compare os indicadores da semana com a própria linha de base da Leadlovers.

Por quê: A comparação útil é contra a definição congelada e o histórico, não contra uma meta solta.

Ferramenta: Painel de suporte com definições e fonte de cada número.

Prova: Comentário semanal: o que mudou, hipótese, ação e dado que confirmará ou negará a hipótese.

Saída mínima da reunião

Uma decisão, um responsável, uma data e a prova que encerrará a tarefa.

Evite: reunião que apenas lê números. Prefira: comparar o planejado, o realizado, a causa e a próxima decisão.

KPIs que mostram qualidade e velocidade

Como usar: cada número deve responder se a equipe mantém, corrige ou interrompe uma ação. As faixas são pontos de partida e devem ser calibradas com a linha de base da Leadlovers.

KPI	Como calcular	Quando olhar	Sinal saudável
Tempo mediano de primeira resposta útil	Mediana de horário da primeira resposta humana útil menos horário de abertura; confirmação automática fica fora.	Diária, com revisão semanal por canal e prioridade.	Reduzir a partir da linha de base, sem sacrificar a qualidade da resposta.
Taxa de resolução confirmada	Chamados encerrados com solução registrada dividido por chamados elegíveis encerrados no período.	Semanal por tema, canal e atendente; fechamento mensal.	Subir por tema; valide a definição de 'resolvido' antes de comparar bot e atendimento humano.
Taxa de reabertura	Chamados reabertos após encerramento dividido por chamados encerrados.	Semanal.	Cair de forma sustentada; aumento pode indicar fechamento rápido sem solução.

Leia em conjunto

Um KPI mostra um ângulo. Antes de decidir, compare qualidade, velocidade e consequência para o cliente.

KPIs que mostram custo, confiança e resultado

Como usar: leia a fórmula completa, aplique a cadência indicada e calibre o sinal saudável com a linha de base da própria frente.

KPI	Como calcular	Quando olhar	Sinal saudável
Fila fora do prazo aprovado	Chamados abertos além do prazo definido para sua prioridade dividido pelo total de chamados abertos.	Diária, com tendência semanal.	Reduzir até que toda exceção tenha dono, nota recente e próximo compromisso.
Defeitos confirmados por mil contas ativas	Defeitos confirmados no período dividido por contas ativas elegíveis, multiplicado por 1.000.	Semanal e mensal por área do produto.	Cair após cada correção; use base ativa reconciliada, nunca contas apenas cadastradas.
Cobertura da base de conhecimento	Perguntas recorrentes com artigo vigente e testado dividido pelo total de perguntas recorrentes priorizadas.	Semanal.	Subir nos temas de maior volume; prova é a resposta encontrada e correta, não a quantidade de artigos.

Decisão registrada

Escreva qual número mudou, qual faixa foi cruzada, o que será feito e quando a equipe voltará a medir.

Prepare, confirme e execute

Metáfora do fluxo

Subir a escada pulando degraus parece rápido até a primeira queda. Cada passo abaixo produz a entrada do próximo.

**01**

Ouça e classifique · Leia a conversa inteira e marque tema, tipo, impacto e urgência. Use: Movidesk e taxonomia versionada. · Pronto quando: Tag aplicada, resumo factual e dados sensíveis protegidos.

02

Reproduza · Repita o caminho em ambiente seguro: por exemplo, criar contato, disparar teste ou validar acesso. Use: Conta de teste, logs permitidos e gravação de tela sem dados pessoais. · Pronto quando: Passos, horário, resultado esperado e resultado observado.

03

Escolha a rota · Dúvida recebe orientação; defeito recebe transferência com contexto, o handoff; incidente coletivo recebe comunicação pública. Use: Árvore de decisão do suporte. · Pronto quando: Rota registrada no chamado e dono identificado.

04

Responda em linguagem comum · Explique o que aconteceu, o que fazer agora e quando haverá nova informação. Use: Modelo de resposta revisado e fonte oficial. · Pronto quando: Resposta enviada com instrução verificável. Faça: dê o próximo passo. Evite: 'estamos verificando' sem prazo.

7

SEQUÊNCIA NUMERADA · PASSOS 5 A 7

Comprove, entregue e aprenda

1

Entregue ao...

2

Atualize o...

3

Confirme o
efeito

05

Entregue ao Produto · Envie um pacote mínimo reproduzível para a lista priorizada, sem jogar uma pilha de capturas sem contexto.
Use: Lista priorizada de Produto e modelo de relato de defeito. · Pronto quando: Item aceito com impacto, frequência, reprodução e critério de aceite.

06

Atualize o conhecimento · Corrija o artigo, a orientação do bot ou o aviso dentro do produto.
Use: Central de Ajuda, GPTMaker e revisão humana. · Pronto quando: Conteúdo publicado com data, revisor e teste de busca.

07

Confirme o efeito · Compare volume, reabertura e defeitos após a mudança.
Use: Painel semanal de suporte. · Pronto quando: Gráfico antes e depois com a mesma definição e uma decisão registrada.

Porta de saída

O fluxo termina quando a evidência foi conferida e a próxima pessoa recebeu contexto suficiente para agir.

EXEMPLO RESOLVIDO

E

Transformar chamados repetidos em melhoria de produto

Pergunta que chegou

Três clientes travaram na primeira automação. Basta responder os tickets?

Campo	Antes	Depois	Por quê
Leitura	Três casos separados	Um padrão de fricção	Evita tratar o sintoma três vezes
Ação	Enviar tutorial	Corrigir etapa + orientar no produto	Ataca causa e recuperação
Medição	Ticket encerrado	Ativação + reincidência	Confirma se a experiência melhorou



Decisão

Agrupar os casos, corrigir o passo mais confuso e acompanhar novos usuários por uma semana.

IMPACTO	AGIR AGORA	PLANEJAR
	Agrupar a causa	Maior esforço
	AJUSTAR	EVITAR
	Baixo impacto	Muito esforço

MENOR ESFORÇO

MAIOR ESFORÇO

Prova de conclusão: Mudança publicada, artigo atualizado e queda da reincidência comparada com a semana anterior.



CONTROLE DE QUALIDADE

Checklist antes de marcar como concluído

Regra do checklist

Marque somente o que outra pessoa consegue conferir por uma evidência, um link, um número ou uma decisão registrada.

☐ O chamado tem tema, tipo, impacto e prioridade preenchidos.	☐ A conta e o período afetado estão identificados sem expor dados desnecessários.
☐ A resposta informa uma ação concreta ao cliente.	☐ O atendente registrou a fonte usada para orientar a resposta.
☐ O defeito contém passos de reprodução e resultado esperado.	☐ O responsável por Produto ou Engenharia aceitou o handoff.
☐ Incidentes coletivos têm uma única fonte pública de estado.	☐ A próxima atualização do incidente possui horário definido.
☐ O artigo relacionado foi revisado após mudança de produto.	☐ A orientação do bot foi testada com perguntas reais anonimizadas.
☐ O encerramento registra solução, limitação ou próximo compromisso.	☐ A semana termina com uma decisão baseada na tendência, não em um caso isolado.

Leitura rápida: 10 a 12 itens marcados indicam prontidão. De 7 a 9, corrija antes de ampliar. Abaixo de 7, volte ao diagnóstico.

O que receber e o que entregar

Metáfora do revezamento

A passagem só funciona quando quem recebe sabe o ponto de encontro, o ritmo e o que vem dentro do bastão.

1

Suporte **PARA** Produto e Engenharia

Receba: Defeito reproduzível, impacto, frequência, logs permitidos e contas afetadas anonimizadas.

Entregue: Item aceito, responsável, prioridade, hipótese técnica e critério de aceite.

Prazo combinado: Triage no prazo interno aprovado para a gravidade; incidente crítico entra no rito imediato.

2

Produto e Engenharia **PARA** Suporte

Receba: Correção publicada, limitação conhecida ou procedimento temporário.

Entregue: Resposta ao cliente, artigo atualizado e orientação do bot revisada.

Prazo combinado: Antes de comunicar como resolvido; publicação e comunicação precisam usar a mesma versão.

3

Suporte **PARA** Reputação e marca

Receba: Caso resolvido, fatos públicos permitidos e linguagem aprovada.

Entregue: Resposta pública coerente, sem expor dados do cliente nem prometer o que o produto ainda não entregou.

Prazo combinado: Após validação do fato; urgência segue a regra da plataforma pública.

ANTIERROS



Cinco atitudes que confundem o papel

Use esta página quando surgir dúvida

Se uma ação não cabe no seu escopo, não a abandone: transforme-a em handoff com entrada, saída e prazo.

Cinco erros que confundem o papel

☐ Evitar: Fechar chamado para melhorar o painel sem confirmar a solução; a reabertura revela o atalho.	☐ Evitar: Chamar toda reclamação de defeito; primeiro reproduza e separe dúvida, limitação e falha.
☐ Evitar: Deixar o bot responder com artigo antigo; conhecimento sem data é um mapa desatualizado.	☐ Evitar: Comunicar incidente com jargão técnico; diga qual função falhou e o que o cliente pode fazer.
☐ Evitar: Misturar suporte com reputação pública ou retenção; entregue o fato ao dono da outra frente.	
☐ Faça: descreva a decisão em linguagem comum.	☐ Evite: usar volume como sinônimo de qualidade.
☐ Prova: outra pessoa consegue repetir a conclusão.	

Classifique um lote de chamados

Antes de copiar

Preencha contexto, período e dados disponíveis. Peça ao assistente para apontar lacunas, sem inventar números.

Classifique um lote de chamados

Quando usar: Use somente conversas anonimizadas e a taxonomia aprovada. O objetivo é acelerar a triagem, não decidir sozinho.

Copie e adapte:

Classifique cada chamado em tema, dúvida ou defeito, impacto, urgência e rota. Para cada decisão, cite o trecho que sustenta a classificação. Marque 'revisão humana' quando faltar evidência. Compare: faça uma etiqueta explicável; evite adivinhar a causa.

Saída esperada: Tabela curta com chamado, classificação, justificativa, rota e necessidade de revisão.

Revisão humana: confira fatos, dados pessoais, promessas e decisões antes de enviar ou publicar qualquer saída.

Transforme um defeito em pacote reproduzível

Boa instrução, boa saída

Diga o objetivo, os limites, os dados disponíveis e o formato final. Uma instrução vaga produz trabalho de revisão.

Transforme um defeito em pacote reproduzível

Quando usar: A entrada contém relato do cliente, passos tentados e registros técnicos permitidos.

Copie e adapte:

Escreva um relato de defeito para Produto com: contexto, pré-condições, passos numerados, esperado, observado, frequência, impacto, evidências e critério de aceite. Remova dados pessoais. Se houver lacuna, faça uma pergunta objetiva antes de concluir.

Saída esperada: Item da lista priorizada pronto para validação humana, com prova e sem promessa de prazo.

Revisão humana obrigatória: confira fatos, dados pessoais, promessas e decisões antes de enviar ou publicar qualquer saída.

Comece pela prova que precisa produzir

Estado da arte sem modismo

A melhor ferramenta é a que cabe no fluxo, protege os dados e deixa uma saída verificável. Troque de ferramenta sem trocar o método.

Ferramenta no fluxo	Use para produzir esta prova
Movidesk com visão por idade, prioridade, tema e última interação.	Abra o painel do Movidesk e ataque primeiro chamados sem nota recente, incidentes ativos e bloqueios de acesso.
GPTMaker, Movidesk e planilha de auditoria amostral.	Leia uma amostra das conversas do atendimento automático, o bot, e marque resposta certa, resposta incompleta, erro e transferência correta.
Tags do Movidesk e dicionário de classificação versionado.	Agrupe novos chamados pela classificação oficial, a taxonomia: e-mail, WhatsApp, contatos, páginas, automações, cobrança, acesso ou integração.

☐ Defina a prova antes de abrir a ferramenta.	☐ Use apenas os dados necessários para a tarefa.
☐ Registre fonte, responsável e data da saída.	☐ Revise o resultado antes de compartilhar.

Conecte a ferramenta à rotina da frente

Pergunta de escolha

Esta ferramenta reduz um risco ou apenas adiciona uma tela? Mantenha o método simples e a prova conferível.

Ferramenta no fluxo	Use para produzir esta prova
Página de status, canal interno de incidentes e monitoramento técnico.	Confirme se há incidente e publique uma atualização quando o impacto for coletivo.
Central de Ajuda, histórico de busca e editor com revisão humana.	Converta uma dúvida recorrente em melhoria pequena de artigo, passo a passo ou aviso dentro do produto.
Movidesk, planilha ou painel de dados e lista priorizada de Produto.	Revise os dez temas de maior volume e separe o que o suporte resolve do que exige mudança de produto.

Critério de pronto

A ferramenta cumpriu o papel quando a evidência foi produzida e outra pessoa consegue repetir a conclusão.

F**APROFUNDAMENTO**

Documentação oficial e próximo passo

Como ler as fontes

Abra somente a documentação da ferramenta que você usará agora. O método do guia continua válido quando a interface mudar.

Documentação oficial para aprofundar

Intercom: fontes de conhecimento para agentes de IA e autoatendimento · Documenta fontes nativas, internas e externas, atualização do conhecimento e separação entre conteúdo público e interno.

Intercom: orientação específica para o agente de IA · Mostra como condicionar respostas a políticas e fontes preferidas, com acompanhamento e revisão.

Atlassian Statuspage: dicas de comunicação de incidentes · Orienta comunicar cedo, com clareza, frequência, consistência e responsabilidade.

Atlassian Statuspage: o que é uma página de estado · Define estados de incidente, componentes, métricas e notificações que reduzem chamados repetidos.

Amplitude: visão operacional de análise de produto · Organiza entrada guiada, adoção de funcionalidades, engajamento e retenção em visões comparáveis.

Próximo passo

Escolha uma tarefa diária, execute hoje, registre a prova e use o checklist antes de ampliar. O guia completo continua no Portal Educacional Leadlovers 2026.

Abrir a aula relacionada no portal