2024

Manual de Atendimento

Capital Humano > Marketing

SVN

Temas abordados:

1. Regras de atendimento por demanda:

   1.1 Atualização de assessores no site

   1.2 Atualização dos Books

   1.3 Arte de vagas

   1.4 Assinaturas de e-mail

   1.5 Cartão de visitas

   1.6 Calendário de aniversariantes do mês para Unidades

   1.7 Calendário de aniversariantes de empresa (Linha do Tempo)

   1.8 Campanhas comemorativas

   1.9 Campanhas de contratação

   1.10 Kit boas-vindas

   1.11 Outras demandas

2. Dúvidas frequentes

   4.1. Compras devem ser solicitadas ao Marketing?

   4.2. O Marketing faz o despacho de itens para outras unidades?

   4.3. A comunicação de toda campanha é responsabilidade do marketing?

01

Regras de atendimento por demanda

Atualização de assessores no site:

- Sempre que o contrato for atualizado, deve ser enviado para o time de marketing, através do Hub de Solicitações do Capital Humano (link), a minuta dos contratos com entrantes e saintes, além do link no Drive com as fotos tituladas com o nome e cidade de cada novo entrante, sendo importante a separação das pastas no Drive com quem é SVN e quem é BP.

- O prazo para a atualização dos sites (SVN e BP) vai de 5 a 10 dias úteis após a solicitação.

Atualização dos Books:

- Enviar a atualização sempre através do formulário de Atualização de Books, no link: https://conteudos.svninvestimentos.com.br/hub-de-solicitacoes-capital-humano/

- O prazo para entrega da atualização é de 10 dias úteis após a solicitação, quando estiver pronto o material será enviado para revisão e se houver alteração, o prazo para os ajustes será de 2 dias úteis.

- Para atualizações pontuais no texto e linkagem dos botões, o próprio time de Capital Humano fica com a liberdade de alterar os materiais que foram criados no Google Apresentações para serem ajustados conforme a necessidade.

Arte de vagas:

- Automação disponível na intranet do Marketing para geração de arte com descritivo da vaga e arte de chamada para inscrição, no botão “Arte de Vaga – Automação” no Hub: https://conteudos.svninvestimentos.com.br/hub-de-solicitacoes-capital-humano/

- Caso seja necessário criar uma arte personalizada, preencher a solicitação "Arte Personalizada", no Hub de Solicitações do Capital Humano, através do link: https://conteudos.svninvestimentos.com.br/hub-de-solicitacoes-capital-humano/

- Caso chegue alguma solicitação de arte para vaga, que não tenha vindo do RH, a pessoa responsável pelo atendimento entrará em contato com o RH para confirmar se a vaga já foi aberta e se podemos disponibilizar a arte para quem solicitou.

Assinaturas de e-mail:

- Solicitar através do link: https://svninvest.sharepoint.com/sites/Marketing/SitePages/Solicita%C3%A7%C3%A3o-de-Assinatura-de-E-Mail.aspx
- Assim que solicitada, a assinatura é enviada automaticamente para o e-mail informado, caso não receba, entre em contato com a Luísa para checar a automação.
- Caso seja uma assinatura de outra marca do Grupo SVN (SVN Gestão, SVN Global, SVN IMB), solicitar à Luísa.

Cartão de Visitas:

- Abrir a solicitação de cartão físico no formulário: https://conteudos.svninvestimentos.com.br/form-solicitacoes-cartao-fisico/
- Abrir a solicitação de cartão digital no formulário: https://conteudos.svninvestimentos.com.br/form-solicitacoes-cartao-digital/
- Apenas as pessoas que estiverem em Contrato Social, da SVN ou da BP, poderão ter os cartões;
- Apenas as pessoas que enviarem fotos corporativas com qualidade poderão ter o cartão digital;

- A planilha de solicitação de cartões digitais e físicos será verificada **1x por semana**, sempre que houver pedidos válidos na planilha, as artes serão feitas e enviadas para a Luísa, em seguida os cartões serão **validados com o RH** e assim que aprovados, enviamos para a produção em gráfica, que irá entregar os cartões na unidade de Maringá, para em seguida podermos **despachar para as unidades**. Em caso de cartão digital, a Luísa faz o envio do PDF interativo por e-mail para o solicitante.
- Quem estiver no contrato da SVN terá a logo SVN nos cartões, quem estiver no contrato da BP terá a logo da BP nos cartões, e o e-mail precisa corresponder ao **endereço corporativo correto**, sendo geralmente utilizado o e-mail de comunicação com os clientes > @svninvestimentos.com.br / @bpinvestimentos.com.br.

Kit boas-vindas:

- **Prazo de solicitação:** 5 dias úteis de antecedência em relação à entrega do kit para o colaborador. Exemplo: o colaborador deve receber o kit em 14/07, portanto a solicitação deve ser feita no dia 07/07, através do hub (link).

- **Correios:** os kits serão retirados sempre na terça e quinta-feira (período da tarde), e a encomenda será despachada de Maringá sempre no dia seguinte da retirada.

- **Retiradas presenciais:** terça e quinta-feira, das 14h às 18h na SVN Digital em Maringá.

Calendário de aniversariantes do mês para Unidades:

- O link para envio da planilha será sempre através do Hub de Solicitações do Capital Humano, no botão “Aniversariantes do Mês”: https://conteudos.svninvestimentos.com.br/hub-de-solicitacoes-capital-humano/

- O envio da planilha com nomes, datas de aniversários e unidades deve ser feito até o dia 20 do mês anterior, o prazo de entrega do Marketing será de 5 dias úteis. Após a entrega, CH revisa o material em até 2 dias úteis após a entrega, e caso esteja tudo certo faz o envio para os heads, que deve acontecer entre o último e o primeiro dia útil de cada mês.

- Em caso de erros no calendário, o CH pode fazer a devolutiva para a Thauane pontuando o que precisa ser corrigido, e o material alterado será enviado em 1 a 2 dias úteis (a depender da complexidade) para uma nova aprovação.

Calendário de aniversariantes de empresa (Linha do Tempo):

- O link para envio da planilha será sempre através do Hub de Solicitações do Capital Humano, no botão “Linha do tempo SVN/BP”: https://conteudos.svninvestimentos.com.br/hub-de-solicitacoes-capital-humano/

- O envio da planilha com nomes, anos de empresa (destacando os que tem +3 anos), unidade e contrato social deve ser feito sempre até o dia 20 do mês anterior, o prazo de produção do Marketing será de 10 dias úteis. Após a produção, enviamos para o CH revisar o material em até 2 dias úteis, e caso esteja tudo certo fazemos o agendamento da publicação nos stories da @svninvestimentos.

- Em caso de erros nos nomes, tempo de empresa ou contrato social, o CH pode fazer a devolutiva para a Thauane pontuando o que precisa ser corrigido, e o material alterado será enviado em até 2 dias úteis para uma nova aprovação.

Campanhas comemorativas:

- Para a realização de novos projetos, o Capital Humano pode preencher o formulário “Abertura de Projeto” no Hub de Solicitações exclusivo do time: https://conteudos.svninvestimentos.com.br/hub-de-solicitacoes-capital-humano/

- A responsável pelo atendimento das demandas criadas pelo Capital Humano é a Thauane, que repassa as demandas para a Gabriela organizar a execução das demandas internamente com o time de Marketing.

- Todos os materiais que iremos desenvolver precisam ser solicitados através do Hub, garantindo que teremos as informações necessárias e o tempo hábil de realizar as atividades até a data de divulgação.

- O Marketing apoiará na execução dos materiais para o projeto, com base nas informações e conteúdos enviados pelo CH. Por isso, é importante que o Capital Humano ofereça o direcionamento sobre as ações que serão realizadas e a mensagem que será transmitida às pessoas.

- Eventuais alinhamentos com diretoria, heads, assessoria, outros times e centros de custos, assim como comunicados gerais sobre as campanhas e possíveis alterações no caminho, ficam sob a responsabilidade do time de CH, como donos dos projetos.

Campanhas comemorativas:

Ainda que as ações já estejam planejadas, precisamos respeitar os prazos para a produção de cada material. Por exemplo:

- Apresentação: prazo de 5 dias úteis
- Arte de divulgação: prazo de 3 dias úteis
- Material impresso: prazo de 10 dias úteis
- Evento presencial: prazo mínimo de 20 dias de antecedência
- Evento online: prazo mínimo de 15 dias úteis de antecedência
- Produção de vídeo: prazo de 5 dias úteis

E assim por diante, conforme registrado no Manual de Atendimento do Marketing e também nas páginas de formulários dos Hubs de Solicitações.

Campanhas de contratação:

- **Caso seja uma campanha que não envolva anúncios pagos**: fazer a abertura de um novo projeto através do hub, especificando o direcionamento da campanha, e contato direto com a Thauane para a realização do atendimento, que fará o repasse para alinhamento e execução do projeto com a Gabi.

- **Caso seja uma campanha de tráfego pago:** fazer a abertura de um novo projeto através do hub, especificando o direcionamento da campanha, e contato direto com a Thauane para a realização do atendimento, que fará o repasse para alinhamento e execução do projeto com a Gabi e o Fabinho.

- Assim como nas campanhas comemorativas, as campanhas de contratação são uma estratégia do Capital Humano, o Marketing apoia na execução dos materiais para o projeto, com base nas informações e conteúdos enviados pelo CH. Por isso, o direcionamento das ações da campanha e da mensagem que será transmitida é essencial.

Outras demandas:

- Para criação de qualquer outro conteúdo em PDF, usar o botão “Criação de material em PDF” no Hub de Solicitações do CH.
- Para outras demandas, utilizar o Hub de Solicitações Gerais do Marketing, e notificar a Thauane sobre o pedido.

02

Dúvidas frequentes

1

Compras devem ser solicitadas ao Marketing?

Não, apenas as compras de mobiliários ou equipamentos grandes que afetem a estética ou a estrutura das unidades.

Itens pequenos como cafeteiras, filtros, papel, sabonete, suportes e outros podem ser alinhados diretamente com o financeiro, mas é claro que sempre estamos abertos para tirar dúvidas ou indicações na hora da compra.

2

O Marketing faz o despacho de itens para outras unidades?

Não é responsabilidade do Marketing fazer o despacho de itens ou materiais que não sejam da área para outras unidades, mas ficamos disponíveis para facilitar esses envios através do contato frequente com os Correios. Possíveis custos serão repassados para a área que solicitou o despacho.

A comunicação de toda campanha é responsabilidade do marketing?

Campanhas que são iniciativas de outras áreas (ex: performance, capital humano, produtos, etc) ficam a critério da área definir o objetivo da campanha e a mensagem central que deverá ser transmitida através dos materiais.

Caso seja necessária a produção textual, o Marketing trabalhará em cima do objetivo central da campanha, estabelecido pela área, para construir os materiais.

Nesse caso, o Marketing fica como time de suporte, auxiliando na execução do planejamento da campanha e seus materiais. Sem tomar à frente nas decisões mais estratégicas da campanha.

SVN