



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO DEPARTAMENTO DE LÍNGUA E  
LITERATURA ESTRANGEIRA BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO

## **RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

Produção de material técnico e de suporte ao cliente pelo profissional de  
secretariado: Uma experiência na empresa Aurum Software

**LUIZA DOS SANTOS MOREIRA**

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Alinne Balduino Pires Fernandes

Coordenadora de Estágio: Prof<sup>a</sup> Maria Ester Wollstein Moritz

Florianópolis

2016

**LUIZA DOS SANTOS MOREIRA**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

Produção de material técnico de e suporte ao cliente pelo profissional de secretariado: Uma experiência na empresa Aurum Software

Relatório de estágio requerido para a conclusão do curso de graduação em Secretariado Executivo na Universidade Federal de Santa Catarina  
Orientadora: Prof<sup>a</sup> Alinne Balduino Pires Fernandes

Florianópolis

2016

## RESUMO

O presente relatório tem como principal objetivo demonstrar os resultados obtidos com o trabalho desenvolvido na área de atendimento ao cliente durante o estágio profissionalizante realizado na Aurum, empresa de tecnologia que desenvolve o software jurídico Astrea, um sistema voltado para advogados autônomos e pequenos escritórios de advocacia. Este relatório buscou também relacionar os benefícios do atendimento especializado e a oferta de materiais de apoio para os clientes com a fidelização deles à marca e a satisfação no consumo do produto oferecido. Para isso, foram identificadas as necessidades informacionais dos clientes. Baseada nessas necessidades e com apoio dos conceitos de Sucesso do Cliente, foi desenvolvida e implantada uma nova central de ajuda para fornecer aos clientes todas as informações necessárias para a boa utilização do software, obtendo, com isso, maior satisfação e engajamento com o produto oferecido.

**Palavras-chave:** central de ajuda, atendimento ao cliente, Sucesso do Cliente.

## **ABSTRACT**

The main objective of this report is to demonstrate the results obtained with the work performed during the vocational internship at Aurum, a technology company that develops the legal software Astrea, a system designed for independent lawyers and small law firms. This report also seeks to relate the benefits of specialized service and the provision of support materials for customers with their loyalty to the brand and satisfaction in using the product offered. For this, the informational needs of the clients were identified. Based on these needs and on the concepts of Customer Success, a new help center was developed and implemented to provide customers with all the necessary information for the proper use of the software, thus obtaining greater satisfaction and engagement with the product offered.

**Keywords:** help center, legal software, Customer Success.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>06</b>
<b>2 METODOLOGIA .....</b>	<b>07</b>
<b>3 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>08</b>
3.1 O CONCEITO DE SUCESSO DO CLIENTE .....	08
3.2 O ATENDIMENTO ESPECIALIZADO E O SUCESSO DO CLIENTE .....	09
<b>4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....</b>	<b>10</b>
4.1 A AURUM SOFTWARE .....	10
4.2 O SOFTWARE JURÍDICO .....	11
4.3 O ATENDIMENTO AO CLIENTE DO SOFTWARE JURÍDICO ASTREA .....	12
4.4 A EQUIPE DE SUPORTE TÉCNICO E DE SUCESSO DO CLIENTE (CUSTOMER SUCESS) .....	13
4.5 AS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....	14
<b>4.5.1 A central de ajuda ao cliente Aurum Software.....</b>	<b>14</b>
<b>4.5.2 A metodologia utilizada no desenvolvimento da central de ajuda ao cliente Aurum Software .....</b>	<b>15</b>
<b>4.5.3 A atualização dos materiais da central de ajuda e a elaboração de novos materiais .....</b>	<b>16</b>
<b>4.5.4 Os resultados obtidos com a central de ajuda ao cliente .....</b>	<b>17</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>19</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>21</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>22</b>
<b>APÊNDICE .....</b>	<b>24</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Veiga (2010) afirma que o profissional de secretariado executivo passou de simples assessor e organizador das rotinas do escritório a um profissional fundamental nas organizações, assumindo responsabilidades estratégicas e gerenciais e com isso necessitando desenvolver competências e habilidades que englobam diversas áreas do conhecimento como comércio exterior, direito, gestão da informação, tradução, redação técnica e comercial, relações humanas, entre outras áreas. Nesse sentido, o autor afirma que “as responsabilidades aumentaram e surgiu a necessidade de aperfeiçoar-se constantemente com o objetivo de acompanhar as mudanças do mercado e da empresa” (VEIGA, 2010, p. 21).

Conforme D’Elia e Silva (2009), os novos secretários-executivos são capazes de intervir, identificar e resolver problemas assim como analisar dados e informações e propor soluções, assumindo assim, um papel de gestor. Atualmente é possível encontrar inúmeros secretários-executivos especializados em uma determinada área devido às suas realidades profissionais e exercendo atividades que em um primeiro momento parecem se distanciar da profissão, mas por conta do seu conhecimento e habilidades, se inserem dentro das organizações em papéis estratégicos e fundamentais para a empresa.

Neste relatório, é dado destaque ao secretário-executivo como gestor de informação e produtor de conhecimento dentro da organização por meio da elaboração de materiais de apoio ao cliente e apresentarei como exemplo minha experiência dentro da empresa Aurum Software.

Cabe mencionar que a gestão da informação é uma atividade comum no cotidiano de muitos secretários, pois produzimos e organizamos documentos diariamente, de modo que nos tornamos responsáveis pela disseminação das informações dentro das empresas. Para isso, é necessário o conhecimento de técnicas de escrita, como redação oficial e comercial, a fim de possibilitar o entendimento da mensagem por todos aqueles que a recebem.

Portanto, o trabalho desenvolvido durante o estágio tem como objetivo principal relacionar os benefícios do atendimento especializado e o fornecimento de materiais de apoio para os clientes da empresa onde atuo, com a sua fidelização à

marca e a satisfação no consumo do produto oferecido. Além disso, proponho um modelo para a elaboração e distribuição de materiais técnicos, com o propósito de instruir o cliente e apoiar a equipe de suporte técnico para exercer a excelência no atendimento de forma que o cliente atinja o sucesso no bom uso do produto ou serviço adquirido desenvolvendo para isso, uma metodologia que envolve pesquisa e aplicação das melhores práticas para a elaboração e disponibilização de materiais de apoio e suporte ao cliente.

## **2 METODOLOGIA**

A metodologia deste relatório consiste em uma pesquisa bibliográfica sobre o tema envolvendo a elaboração de materiais de apoio e suporte ao cliente em artigos, teses e livros da área de administração, gestão da informação e língua portuguesa, além de pesquisa em sites de empresas de tecnologia que disponibilizam manuais *online* de uso de software e central de ajuda para clientes como o Google, o Evernote e a empresa especializada em software de *Help Desk*, o Zendesk.

Destaco também que as disciplinas (LLV5603) Produção Textual Acadêmica, (LLV5122) Norma Padrão Escrita e (LLV5214) Redação Oficial e Empresarial foram fundamentais para o desenvolvimento das atividades e do material produzido para a empresa onde cumpro o estágio obrigatório. O domínio de técnicas de escrita é fundamental para o desenvolvimento de manuais de software e textos de suporte ao cliente.

Além das disciplinas envolvendo a língua portuguesa mencionadas anteriormente, outras disciplinas também foram fundamentais para a aquisição de conhecimento e desenvolvimento do trabalho, como a disciplina de Gestão da Informação e Arquivo, que foi fundamental para a gestão de arquivos e documentos da central de ajuda ao cliente. Destaco também a disciplina (DIR5951) Instituições de Direito que me proporcionou noções gerais de direito e vocabulário jurídico que são utilizadas com frequência na elaboração dos materiais de ajuda para o cliente do software jurídico e, por fim, a disciplina (INE5223) Informática para Secretariado, que me trouxe conhecimentos para a boa utilização de ferramentas tecnológicas,

como o pacote Office (desenvolvido pela Microsoft), além de ferramentas web e internet.

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

Conforme afirmam Berry e Parasuraman (1991), as empresas que provêm algum tipo de serviço de valor para o cliente tornam-no fiel à marca. Para isso, podemos utilizar de todas as formas de tecnologias de informação que ajudam os clientes a serem mais eficientes e produtivos, o que inclui a construção de materiais que provêm ao cliente tudo que ele necessita para o melhor aproveitamento do produto ou serviço oferecido pela empresa.

O que busco demonstrar por meio dessa afirmação é que a fidelização e a satisfação do cliente vão além do produto ou serviço oferecido pela empresa, pois envolvem também o bom atendimento e o fornecimento de subsídios para que o cliente tenha a melhor experiência de consumo.

#### 3.1 O CONCEITO DE SUCESSO DO CLIENTE

A relação entre empresas e consumidores têm mudado drasticamente nos últimos anos, principalmente pelo uso crescente da internet e das redes sociais, onde o consumidor busca informações sobre produtos e serviços e utiliza canais de comunicação para elogiar ou detratar uma empresa.

Nesse contexto, conquistar e reter clientes não depende apenas de oferecer um bom produto ou serviço. É necessário oferecer uma experiência de compra que supere suas expectativas. Para isso, muitas empresas têm investido no Sucesso do Cliente, que é a experiência de compra e consumo de um produto ou serviço de forma satisfatória pelo cliente. Para atender essas demandas, as empresas têm criado um departamento específico para isso, denominado de Sucesso do Cliente — ou *Customer Success*, em inglês —, termo criado e difundido pelo americano Lincoln Murphy (2016), fundador da empresa Sixteen Ventures, consultor especializado em crescimento e Sucesso do Cliente e um dos autores do livro



*Customer Success: How Innovative Companies Are Reducing Churn and Growing Recurring Revenue*, no qual afirma que o Sucesso do Cliente vai além do simples atendimento ao cliente ou suporte técnico, trata-se de uma área estratégica da empresa que possui metas, desafios e uma condição essencial: a pró-atividade. Uma equipe de Sucesso do Cliente é responsável por garantir que os seus clientes utilizem o seu produto ou serviço da maneira correta e que tenham uma boa experiência de compra e utilização do que foi adquirido.

Em empresas que seguem o modelo *SaaS (Software as a Service)*, em que o pagamento normalmente é feito mensalmente, como é o caso da Aurum Software, a equipe de Sucesso do Cliente tem como papel garantir que os clientes permaneçam consumindo e evitar o *Churn Rate* (taxa de clientes que cancelaram o contrato).

Segundo Lincoln Murphy (2016), o departamento de Sucesso do Cliente ideal oferece um atendimento personalizado e sabe como o cliente utiliza o produto ou serviço, quais suas dúvidas frequentes e até mesmo quais materiais de apoio o cliente acessou no site da empresa. Portanto, cada informação é fundamental para personalizar o diálogo e gerar confiança no cliente.

Essa confiança, aliada à competência do profissional e ao seu conhecimento do produto, do serviço e do mercado, serão fundamentais para a fidelização desse determinado cliente e sua total satisfação com a marca.

### 3.2 O ATENDIMENTO ESPECIALIZADO E O SUCESSO DO CLIENTE

Kotler e Keller (2012) afirmam que satisfazer o consumidor é o que determina o sucesso de uma empresa. Isso significa que tudo o que as empresas fazem gira em torno dessa satisfação. O cliente é o centro e o foco de todo negócio e as empresas competem para conquistar sua atenção e preferência. No entanto, não basta apenas conquistar o consumidor, é necessário torná-lo um cliente que compra cada vez mais e seja fiel à empresa.

Para isso, a internet tem se mostrado uma das ferramentas mais eficazes na fidelização de clientes, pela qual é possível fornecer informações como atualizações de programas, novas versões, situação de pedidos realizados e chamados no suporte, assim como obter o melhor desempenho na utilização do produto ou

serviço. Gonçalves (2007, p. 37) diz que “essas iniciativas proporcionam ao cliente uma sensação de valor superior”.

Para Berry e Parasuraman (1999) existem pelo menos 3 níveis programas de fidelização de clientes: o primeiro que visa retribuir lealdade com algum prêmio que envolvam questões financeiras como descontos e bônus (um bom exemplo disso são os programas de milhagem). O segundo nível diz respeito à construção do relacionamento, personalizando-se o atendimento e buscando entender e atender os desejos e expectativas do cliente e o terceiro nível, chamado de estrutural, no qual a empresa provê algum tipo de serviço de valor para o cliente. Para isso, pode-se utilizar de todas as formas de tecnologias de informação que ajudam os clientes a serem mais eficientes e produtivos. Segundo Gonçalves (2007, p. 36) é nesse nível que está inserida a construção de materiais que vão prover ao cliente o que ele necessita para o melhor aproveitamento do produto ou serviço oferecido pela empresa.

As afirmações dos autores supracitados buscam demonstrar a importância de exercer a excelência no atendimento ao cliente e de prover recursos, como materiais de apoio, para garantir a sua satisfação na utilização do produto ou serviço, tornando-o fiel à marca e evitando assim o seu desligamento com a empresa.

## **4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Nesta seção, apresentarei a empresa de tecnologia Aurum Software, local onde realizei meu estágio profissionalizante, e trarei informações sobre o desenvolvimento da central de ajuda e suporte ao cliente, que desenvolvi e implantei durante o período de estágio. Aqui descreverei as atividades desenvolvidas e como elas contribuíram para a empresa.

### **4.1 AURUM SOFTWARE**

A empresa de tecnologia Aurum Software foi fundada em 1993 na cidade de São Paulo e conquistou ao longo desses anos centenas de clientes da área jurídica,

entre eles advogados renomados, departamentos jurídicos de grandes corporações e alguns dos mais importantes escritórios de advocacia do país.

A Aurum fica sediada em São Paulo e possui duas filiais, uma em Florianópolis e outra no Rio de Janeiro. A empresa é composta por quatro sócios, sendo três da área de tecnologia e um da área de negócios e vendas, que juntos possuem décadas de experiência no mercado, e também por jovens desenvolvedores, consultores, técnicos e outros especialistas responsáveis por prestar um atendimento objetivo e eficiente aos clientes.

A empresa busca manter um relacionamento muito próximo com os seus clientes, o que possibilita o desenvolvimento de produtos que atendam às suas demandas da melhor forma possível. Com esse posicionamento bem definido, a empresa se consolidou no mercado jurídico e atingiu um nível de conhecimento específico que a possibilita proporcionar a melhor tecnologia para o seu público.

Segundo entrevista realizada pelo jornal Valor Econômico (2016) com Antônio Gerassi Neto, Diretor Geral da empresa, a Aurum tem apresentado um crescimento médio de 25% ao ano nos últimos 10 anos e sua missão é desenvolver e fornecer tecnologia de ponta que contribua para a excelência da gestão de escritórios de advocacia e de departamentos jurídicos.

## 4.2 O SOFTWARE JURÍDICO ASTREA

O software jurídico Astrea é desenvolvido pela Aurum Software e sua proposta é atender advogados autônomos ou pequenos escritórios de advocacia que buscam um software jurídico simples, porém que atenda a todas as demandas de um advogado como o controle de processos e casos, a gestão financeira, gestão de clientes e contatos além da gestão de documentos. Todas essas atividades são feitas por meio de um modelo de contratação *SaaS (Software as a Service)*.

A Aurum tem uma grande preocupação com a experiência do usuário. Por isso, trabalha utilizando as tecnologias mais atuais, que permitem o acesso por meio da internet e de dispositivos móveis, sem necessidade de instalação ou implantação do software. Além disso, ela dedica-se à análise e avaliação dos *feedbacks* dos clientes para adequar ao máximo o software jurídico Astrea à rotina do advogado.

Apesar de a Aurum ter sido fundada e ser sediada em São Paulo, o escritório que desenvolve, vende e fornece o Astrea fica em Florianópolis, Santa Catarina. No ano de seu lançamento, em 2013, o escritório de Florianópolis contava apenas com seis pessoas, sendo o diretor geral e o diretor de produto e quatro programadores.

Em 2016, apenas três anos após seu lançamento, o escritório de Florianópolis passou a contar com uma equipe de trinta e duas pessoas organizadas em áreas de pesquisa e desenvolvimento, marketing, vendas, atendimento ao cliente e suporte técnico, além do diretor geral, diretor de produto e recursos humanos. O Astrea tem hoje cerca de setecentos e noventa clientes e mais de mil usuários ativos do software. Com isso, o produto chega a atingir uma receita mensal de cerca de R\$ 165.000,00 (cento e sessenta e cinco mil reais).

#### 4.3 O ATENDIMENTO AO CLIENTE DO SOFTWARE JURÍDICO ASTREA

No seu lançamento em 2013, as negociações, vendas e atendimento aos clientes era feita pela equipe de desenvolvimento e gestores da empresa e não havia uma área estruturada para exercer essas funções. A equipe de atendimento começou a se desenvolver apenas em 2014, quando o software atingiu cerca de 100 clientes. Foi necessário então implantar uma área de vendas e administrativo-financeira que contava com dois colaboradores.

O atendimento ao cliente e suporte técnico era ainda realizado pela equipe de desenvolvimento (programadores e designers), que mantinham contato com os clientes quase que exclusivamente pelo serviço de bate-papo disponibilizado dentro do software. Nesse atendimento, eram resolvidos problemas com o software e dúvidas sobre como utilizá-lo. Foi nessa mesma época que a central de ajuda aos clientes começou a ser desenhada.

A central de ajuda ficava no próprio site do Astrea, porém oculto aos visitantes do site, podendo ser acessado somente por um link dentro do software. Na central, ficavam disponibilizados textos explicativos em formato de passo-a-passo para que os usuários tirassem suas dúvidas mais básicas sobre o software. Eram disponibilizados também textos informativos de lançamento de

novas versões do produto que abordavam os novos desenvolvimentos implementados e correções de erros diversos.

A responsabilidade na criação dos materiais ficava a cargo do diretor de produto, que possui com formação em Ciências da Computação, e do designer, que possui formação superior em Design e especialização em *User Experience Design*. Os materiais continham textos informativos e imagem das telas do sistema, que ilustravam e auxiliavam os usuários do software.

Em 2016 e com o crescimento acelerado da sua carteira de clientes, a empresa decidiu aumentar as suas equipes e criar uma área para atendimento ao cliente e suporte técnico, denominada de área de Sucesso do Cliente. Além disso, neste ano, a empresa começou também a planejar construir uma nova central de ajuda ao cliente.

#### 4.4 A EQUIPE DE SUPORTE TÉCNICO E DE SUCESSO DO CLIENTE (CUSTOMER SUCCESS)

Em junho de 2016, começou a ser implantada a equipe de Sucesso do Cliente, ou *Customer Success*, termo utilizado pelos profissionais de marketing digital para designar a equipe de atendimento no pós-venda, que engloba o atendimento ao cliente e o suporte técnico.

O atendimento ao cliente, ou de Sucesso do Cliente, é um serviço ativo por meio do qual a empresa, após uma análise das atividades realizadas pelo cliente no software, entra em contato por e-mail e sugere um atendimento personalizado para tirar dúvidas, orientar, engajar e treinar o cliente na utilização do produto.

Já o suporte técnico fornece um serviço mais passivo, ou seja, fica disponível para atender o cliente sob demanda, quando este entra em contato através do bate-papo disponibilizado no software para responder dúvidas pontuais e resolver problemas técnicos ou de má utilização do software.

Para auxiliar o trabalho, tanto da equipe de atendimento quanto da equipe de suporte técnico, foi desenvolvida a nova central de ajuda ao cliente: um portal personalizado contendo materiais de apoio que ajudam o cliente na melhor utilização do software. O trabalho desenvolvido durante o estágio focou no

departamento de Sucesso do Cliente, e mais especificamente, na produção de materiais instrucionais em formato de texto e vídeo que são disponibilizados na central de ajuda.

#### 4.5 AS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Dentre as atividades desenvolvidas no estágio, destaco a elaboração e atualização de materiais educativos e técnicos para suporte ao cliente em formato de texto e vídeo, lançamentos de novas versões do software, elaboração de roteiro, gravação, edição e divulgação de vídeo sobre o produto, além de treinamento interno e externo (via videoconferência) no software jurídico Astrea sob demanda.

Com a reestruturação da empresa em 2016, surgiu a ideia de desenvolver uma nova central de ajuda, onde ficariam disponíveis todos os materiais educativos e de suporte ao cliente. Assumi o projeto dando início ao novo modelo de central de ajuda entregue em junho de 2016.

##### **4.5.1 A central de ajuda ao cliente Aurum Software**

A central de ajuda para os clientes Aurum Software, um portal criado para atender os clientes e usuários dos softwares jurídicos desenvolvidos pela empresa, foi desenhada e implementada utilizando uma ferramenta desenvolvida pela empresa Zendesk.

O Zendesk fornece uma ferramenta completa para a gestão de suporte técnico, que além da gestão de chamados de suporte técnico e bate-papo, fornece também a função “central de ajuda”, por meio da qual o cliente usuário do Zendesk pode desenvolver uma página personalizada e disponibilizar materiais em diferentes formatos para os seus clientes.

A Aurum decidiu então utilizar a solução oferecida pela Zendesk por ser mais completa. Assim, migrou sua central de ajuda, antes disponibilizada em seu site, para a da Zendesk, por fornecer um serviço mais personalizado.

#### **4.5.2 A metodologia utilizada no desenvolvimento da central de ajuda ao cliente Aurum Software**

Para desenvolver um portal que atendesse bem aos clientes, realizei pesquisas em portais de ajuda de software semelhantes, como o portal de ajuda do próprio Zendesk, do aplicativo de gestão de tarefas Evernote, além da Central de Ajuda do Google e de materiais e artigos de boas práticas de atendimento ao cliente.

Com base nessas pesquisas, a central de ajuda Aurum foi desenhada, desenvolvida e disponibilizada para seus clientes em junho de 2016, contando para isso com ajuda de um profissional de design.

A central de ajuda do Astrea ficou dividida em quatro categorias principais:

- Primeiros passos;
- Dicas e tutoriais;
- Configurações e suporte;
- Lançamento de versão.

Em “primeiros passos”, os clientes encontram os principais artigos que os auxiliarão nas primeiras etapas dentro do software.

Já em “dicas e tutoriais”, o cliente encontra artigos que ensinam o passo-a-passo de todas as funções do software, além de artigos que explicam como o cliente pode utilizar o software por meio de exemplos práticos.

Em “configurações e suporte”, o cliente encontra materiais que o auxiliarão na configuração do software e também a resolver problemas simples de utilização.

Na categoria de “lançamento de versão”, são disponibilizados artigos contendo em detalhes, os novos desenvolvimentos implementados no software e também correções de erros e problemas relatados por clientes.

Além do novo portal, realizei um estudo para adequar a linguagem e clareza do material a ser disponibilizado aos clientes. Como se trata de um público formado em sua maioria por advogados, e muitos com pouca familiaridade em tecnologia, foi necessária a adaptação da linguagem para que qualquer usuário pudesse entender de forma simples e clara os materiais de ajuda. Para isso, segui a norma padrão escrita, de modo a evitar o uso de regionalismos, gírias e termos específicos da

área de tecnologia. Foram também evitados termos jurídicos e palavras de difícil compreensão por quem não é da área, pois além de advogados, muitos gestores, administradores de escritórios e secretárias também utilizam o software.

Com a central de ajuda criada e suas categorias configuradas, iniciei o processo de migração dos artigos de ajuda ao cliente que antes se encontravam no site do software jurídico Astrea. Nesse processo, atualizei, melhorei e ampliei artigos antigos (vide imagem 1: modelo de artigo da central de ajuda ao cliente) seguindo a norma padrão escrita, além de elaborar novas imagens para ilustrar os materiais.

Todo o processo de pesquisa e construção do novo portal de ajuda, atualização e migração dos artigos levou em torno de 3 (três meses) e foi entregue em junho de 2016.

#### **4.5.3 A atualização dos materiais da central de ajuda e a elaboração de novos materiais**

O software jurídico Astrea passa por constantes manutenções, atualizações e novos desenvolvimentos e a central de ajuda deve sempre refletir essas mudanças. Para isso, realizo quinzenalmente uma manutenção dos materiais da central de ajuda, atualizando os artigos e criando novos conforme a demanda. Recebemos também solicitações de novos materiais sugeridos por nossos clientes. A partir dessas sugestões, são elaborados artigos de “como fazer” e casos de uso, para auxiliar o cliente a utilizar melhor o produto. Os materiais podem ser desenvolvidos em formato de texto ou vídeo e publicados na central de ajuda para os clientes, mas também servem de apoio para a equipe de atendimento e suporte técnico, que orienta e sugere aos clientes que consultem os materiais e assim, além de garantir sua satisfação, agilizam o atendimento.

Para criar os artigos, realizo um estudo prévio e consulto os desenvolvedores para entender como funciona determinada funcionalidade do software. A partir desse estudo, desenvolvo o material e insiro também imagens da tela do software para ilustrar o artigo.

Para desenvolver os materiais em formato de vídeo bem como o estudo da funcionalidade do software, monto o roteiro que será seguido e os cenários dentro



do software. Após essas etapas, realizo a gravação da tela demonstrando como realizar determinada função. Para isso, utilizo a ferramenta Camtasia Studio (vide imagem 2: Camtasia Studio - ferramenta de produção e edição de vídeos), que, além de gravar a tela e capturar o áudio, também serve para editar e produzir o vídeo que após finalizado é publicado no *Youtube*, cujo link é posteriormente inserido na central de ajuda.

Os materiais da central de ajuda ficam disponibilizados apenas para clientes, através de um link que deve ser acessado por dentro do software jurídico Astrea. Além disso, os atendentes utilizam os materiais para consulta e enviam aos clientes através do bate-papo, como sugestões para a resolução de dúvidas de utilização do software.

Para auxiliar novos clientes, foram criados pela equipe de Sucesso do Cliente e-mails (vide imagem 3: modelo de e-mail enviado aos novos clientes) que são disparados automaticamente contendo os links diretos para os artigos da central de ajuda. Esses e-mails fazem parte da chamada “jornada de ativação do cliente Astrea”. Nessa jornada, os clientes recebem dicas de uso e links para artigos relacionados, para que assim, aprendam a utilizar o software da melhor forma e engajem na ferramenta.

#### **4.5.4 Resultados obtidos com a central de ajuda ao cliente**

Após o lançamento da nova central de ajuda em junho de 2016, foi possível verificar os resultados obtidos através de relatórios disponibilizados pelo Zendesk ao longo de seis meses. Nesses relatórios, é possível acompanhar o total de acessos por período, analisar o tempo médio de conversa via bate-papo e medir a taxa de satisfação dos clientes com o atendimento oferecido.

Na quadro abaixo, são apresentados os resultados obtidos no período entre junho e novembro de 2016:

	<b>Junho</b>	<b>Julho</b>	<b>Agosto</b>	<b>Setembro</b>	<b>Outubro</b>	<b>Novembro</b>
Novos artigos publicados	163*	8	21	26	23	16
Número de acessos	6.186	5.613	6.716	8.443	5.888	5.092
Tempo médio de atendimento	28 minutos	23 minutos	21 minutos	19 minutos	15 minutos	14 minutos
Número de clientes	588	620	644	676	728	799
Bate-papos	590	691	870	782	610	805
Média de satisfação do cliente	92,4%	96%	92,8%	95,8%	94%	95%

Quadro demonstrativo de resultados acompanhamento da central de ajuda ao cliente

\*Total de artigos migrados da antiga central de ajuda.

O relatório mostra mês a mês, os resultados obtidos com a implementação da nova central de ajuda. É possível verificar claramente a diminuição no tempo médio de atendimento por meio de bate-papo pela equipe de atendimento e suporte técnico em relação ao número de acessos à central de ajuda.

Ao se analisar o quadro é possível observar em junho, mês de lançamento do portal, um grande número de acessos aos artigos, porém, o tempo médio de atendimento ainda é alto, cerca de 28 minutos por cliente em relação ao número de bate-papos realizados.

Já em julho, o número de acessos sofreu uma leve queda, porém houve diminuição no tempo médio de atendimento e aumento na satisfação dos clientes. Nesse mês foram criados apenas 8 novos artigos de casos de uso, pois não houve novas funcionalidades para serem documentadas, nem novas demandas por artigos.

Nos meses de agosto e setembro, nota-se um aumento no número de novos artigos devido ao lançamento de novas funcionalidades no software, aumento no número de acessos e diminuição do tempo médio de conversa via bate-papo. Houve também uma pequena variação na taxa de satisfação dos clientes em decorrência

dessas novas funcionalidades do software, que por vezes podem apresentar instabilidade.

Entre outubro e novembro, pudemos verificar a diminuição em torno de 50% no tempo de atendimento via bate-papo em relação aos meses anteriores. Verificou-se também a diminuição no número de acessos aos artigos, fato que ocorreu devido à nova abordagem realizada pela equipe de atendimento ao cliente, um atendimento exclusivo e individualizado via videoconferência, por meio do qual o atendente agenda e realiza uma conversa com cerca de uma hora de duração para apresentar o software e responder as principais dúvidas dos novos clientes e usuários.

Em relação ao número crescente de atendimentos via bate-papo, isso pode ser justificado pelo número de novos clientes ao longo do período, algo em torno de 50 novos clientes ao mês.

Como não eram feitas medições e análises do portal anterior, que ficava no site da empresa e não continha relatórios de acompanhamento, não é possível fazer uma comparação e apuração correta dos dados. No entanto, é possível analisar os resultados ao longo dos últimos seis meses e constatar a taxa de aderência a satisfação dos clientes com o software, com o atendimento e com os materiais disponibilizados.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O objetivo geral deste relatório foi descrever as atividades realizadas por mim durante o estágio profissionalizante na empresa Aurum Software, com foco no desenvolvimento de um portal de ajuda aos clientes e dos materiais de ajuda que integram esse portal realizado junto ao departamento de Sucesso do Cliente da empresa Aurum Software.

O trabalho foi desenvolvido com base nos conceitos de Sucesso do Cliente, levando em consideração a sua importância para o engajamento do cliente com a empresa e sua satisfação em relação ao consumo e utilização do produto oferecido.

Reforçando ainda a afirmação de Kotler (2012, p.147) que "conquistar novos clientes pode custar até 5 vezes mais do que satisfazer e reter os já existentes", é

fundamental que as empresas desenvolvam formas de satisfazer seus clientes fornecendo serviços que agregam valor ao produto oferecido. A retenção de clientes é, antes de tudo, um investimento que irá garantir um aumento nas vendas e redução de despesas.

Isso pode ser confirmado por meio dos números significativos apresentados pelos relatórios extraídos da ferramenta Zendesk, demonstrando que os esforços realizados pelo departamento de Sucesso do Cliente, por intermédio do atendimento personalizado e do portal de ajuda ao cliente desenvolvido por mim, foram fundamentais para atingir um grau de satisfação de 94,6% em média. Pude concluir também, que a preocupação da empresa em atender bem o cliente e prover materiais e atendimento adequados à sua realidade foi o fator crucial para o sucesso do software jurídico Astrea.

Por fim, destaco ainda a importância do profissional de secretariado nas organizações e a oportunidade de desenvolver o estágio obrigatório a fim de aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso de graduação e que foram fundamentais para o bom desempenho das atividades propostas, além da possibilidade de propor novas melhorias para a empresa.

## REFERÊNCIAS

BERRY, Leonard L., PARASURAMAN, A. **Marketing Services**. New York: The Free Press, 1991. 203 p.

CENTRAL DE AJUDA AURUM SOFTWARE. Disponível em: <<http://suporte.aurum.com.br/hc/pt-br/categories/202674848-Astrea>>. Acesso em: set. 2016

CAMTASIA STUDIO. Disponível em: <<https://www.techsmith.com/camtasia.html>>. Acesso em: set. 2016.

D'ELIA, Ednéa Garcia Neiva e Maria Elizabeth Silva. **As novas competências do profissional de secretariado** – 2. Ed. São Paulo: IOB, 2009.

GONÇALVES, Helmer José. **Fidelização de clientes**. Porto Alegre, 2007. v, 61 p. Artigo. Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS. Escola de Administração Pós Graduação em Administração. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/14026/000649603.pdf>>. Acesso em: set. de 2016.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. Tradução de Sônia Midori Yamamoto. 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012. 765 p.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. Tradução de Arlete Simile Marques. 9 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2003. 600 p.

MEHTA, Nick; MURPHY, Lincoln; STEINMAN, Dan. **Customer Success: How Innovative Companies Are Reducing Churn and Growing Recurring Revenue**. 1. ed. New Jersey: John Wiley & Sons. 2016. 256 p.

SUPORTE ZENDESK. Disponível em: <<https://www.zendesk.com.br/help-center/>>. Acesso em: set. de 2016.

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de secretariado: técnicas e comportamento**. 3. ed. rev. a atual. São Paulo: Érica, 2010. 156 p.

VALOR ECONÔMICO: **Internacionalização começa pela Argentina**. São Paulo, 30 nov. 2016.

## BIBLIOGRAFIA

ASTREA SOFTWARE. Disponível em: <<http://www.astrea.net.br/>>. Acesso em: set. de 2016.

AJUDA E APRENDIZAGEM DO EVERNOTE. Disponível em: <<https://help.evernote.com/hc/pt-br>>. Acesso em: set. 2016.

AJUDA DO GOOGLE. Disponível em: <<https://support.google.com/?hl=pt-BR>>. Acesso em: set. de 2016.

AURUM SOFTWARE. Disponível em: <<http://www.aurum.com.br/>>. Acesso em: set. de 2016.

BIANCHI, Anna Cecília de Moraes; ALVARENGA, Marina; BIANCHI, Roberto. **Orientação para estágio em Secretariado: trabalhos, projetos e monografias**. São Paulo: Thomson, 2003. 117 p.

GALVÃO, Maria Cristiane Barbosa. **Manual de software: facilitando a comunicação entre empresa produtora e sociedade**. 2003. 145 f. Tese (Doutorado em Ciências da Informação) - Faculdade de Estudos Sociais Aplicados, Departamento de Ciências da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília. 2003.

GOLD, Miriam. **Redação empresarial**. 4. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010. vii, 287 p.

GOMES, Henriette Ferreira. **O ambiente informacional e suas tecnologias na construção dos sentidos e significados**. Ci. Inf., Brasília, v. 29, n. 1, p. 61-70, jan./abr. 2000, Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a7.pdf>>. Acesso em: set. de 2016.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2007. 310 p.

MEDEIROS, João Bosco. **Português instrumental**. 6. ed. São Paulo : Atlas, 2006. 320p.

ROMANI, Claudia; SILVEIRA, Amélia; SOUZA, Antônio Artur de. **Atendimento ao cliente: estratégia de serviço do SENAI on line**. Florianópolis, 1998. v, 118f. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio-Econômico. Disponível em: <<http://www.bu.ufsc.br/teses/PCAD0214-D.pdf>>. Acesso em: set. de 2016.

STEFANOVITZ, Juliano Pavanelli; NAGANO, Marcelo. **Aquisição e criação de conhecimento na indústria de alta tecnologia**. Produção Online: revista científica eletrônica de engenharia de produção. Universidade Federal de Santa Catarina. v. 6, n. 1 2006. Disponível em:

<<https://www.producaoonline.org.br/rpo/article/view/87/96>>. Acesso em: set. de 2016.

TOMASI, Carolina; MEDEIROS, João Bosco. **Comunicação empresarial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009. xvi, 445 p.

ZELEZNIK, J.M. **Technical writing**: what it is and how to do it. New York: Learning Express, 1999. 351p.

## APÊNDICES

The image shows a help article from the Astrea system. The article title is "Como fazer uma busca rápida?" (How to do a quick search?). The date is "Educação - Aurum - 30 de maio de 2016 15:02". The article explains how to use the search function and provides a step-by-step guide. It includes two screenshots: one showing search results for the letter 'A' and another showing the detailed view of a selected item, "Abigail X Márcia".

**Como fazer uma busca rápida?**  
Educação - Aurum - 30 de maio de 2016 15:02

Na parte superior da tela do Astrea você poderá efetuar uma busca rápida. Por exemplo, se você deseja buscar o processo de um determinado cliente, você pode fazê-lo a partir desse local.

Veja as instruções a seguir para melhor compreender como funciona essa busca:

1. No campo de busca rápida, digite o nome/palavra (ou parte do nome/palavra) que você deseja procurar.
2. O Astrea disponibiliza uma lista de opções com os itens encontrados. Pode ser um contato, caso, processo ou tarefa. Ou seja, você pode fazer uma busca por todos esses itens do Astrea através de um único local.
3. Selecione o item desejado na lista exibida ou clique em **Mostrar mais resultados** para ver a lista completa.
4. As informações do item selecionado são apresentadas.

**Resultado da busca por a**

NOME	TIPO
Testar o astrea mobile.	Tarefa
Abigail	Processo
ANGELICA	Contato

**Abigail X Márcia**  
Ativo (1ª Instância) Abigail Chaves

**PROCESSO**

LINK DO TRIBUNAL: <http://consultas.trt12.jus.br>

AÇÃO: 1ª VARA DO TRABALHO  
JUIZ: 00000-2009-0000-00-00  
NÚMERO: 00000-2009-0000-00-00  
AUTOR: Abigail (Cleres)  
REU: Márcia

OBJETO:  
OBSERVAÇÕES:  
RECURSOS/INCIDENTES:  
ARRELAÇÕES:  
DISTRIBUIÇÃO EM:  
VALOR DA CAUSA: 18.000,00

Agenda: Sem compromissos agendados.  
Estatísticas: Timesheets: 0h, Honorários: R\$ 0,00, Despesas: R\$ 0,00, Documentos: 0

Esse artigo foi útil? Usuários que acharam isso útil: 0 de 0

Imagem 1: modelo de artigo da central de ajuda ao cliente.

Fonte: elaborada pela autora (2016).



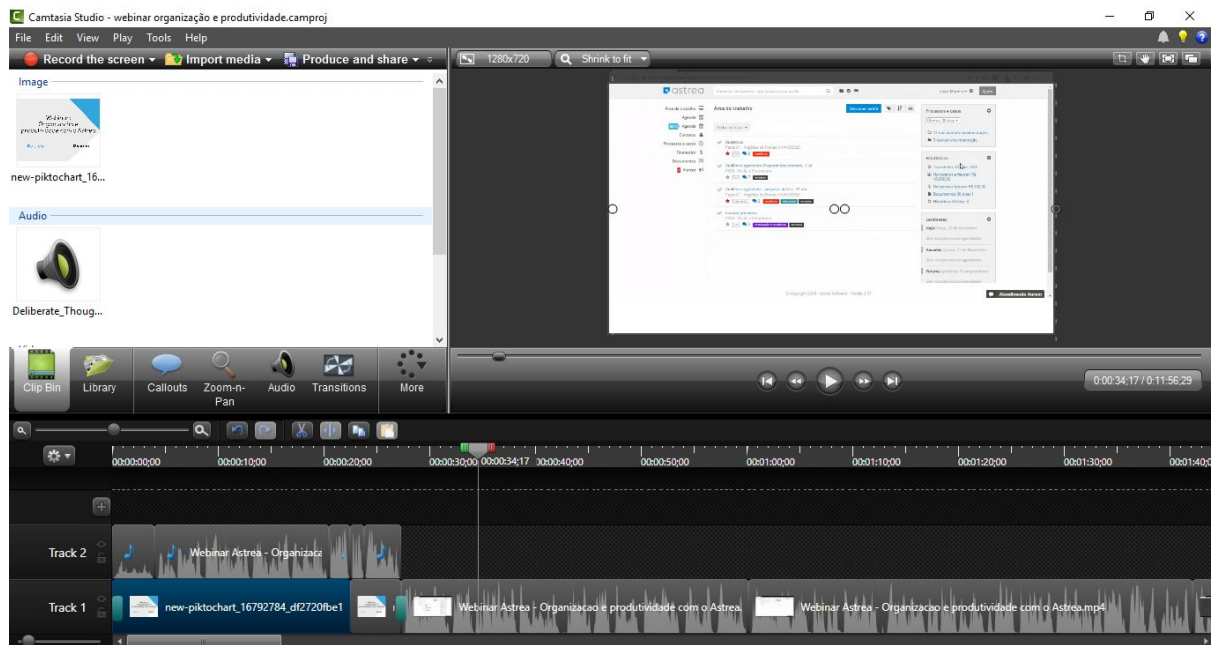


Imagem 2: Camtasia Studio - ferramenta de produção e edição de vídeos.

Fonte: elaborada pela autora (2016).

**- Que bom que você escolheu ficar!**

1 mensagem

Equipe Astrea <astrea@aurum.com.br>  
Responder a: astrea@aurum.com.br  
Para: luiza.moreira@aurum.com.br

1 de dezembro de 2016 16:06

**Eba, !**  
**Que bom que você escolheu ficar! :)**

Somos só orgulho e felicidade!

Iremos apresentar neste e-mail alguns pontos fundamentais para a excelência na sua advocacia!

Apresentaremos tópicos como: ponto de contato aqui no escritório, canais para tirar dúvidas e sugestões, calendário de treinamentos e quais serão seus próximos passos.

Antes de qualquer coisa, vamos lhe ajudar com 1 reunião online!

Para isso acesse o link e agende a sua reunião, mais detalhes no link:

<https://treinamentoastrea.youcanbook.me/>

### Canais de atendimento

- Central de Ajuda;
- Email - suporte@aurum.com.br;
- Chat dentro do Astrea;

### Ponto de contato

Temos nossa equipe de Sucesso de Cliente para lhe atender durante sua estadia no Astrea. O Paulo Araujo será seu ponto de contato durante essa fase de aprendizado, passando dicas e tarefas para você realizar.

### Próximos passos

Criamos uma metodologia para que você aprenda a usar o máximo do Astrea e incorporar ele em seu dia a dia reduzindo, assim, as possíveis dúvidas.

Separamos em duas trilhas de aprendizado:

**Conceitos iniciais**  
- Configurações Iniciais  
- Gestão de processos e prazos  
- Organização do Escritório  
- Gestão de Clientes

**Tópicos avançados**  
- Produtividade, baú do escritório, Financeiro  
- Indo mais a fundo  
- Usuário avançado

É muito importante que você complete a primeira etapa das configurações iniciais. Mesmo que contenham assuntos que você já conheça, separamos algumas dicas avançadas ao final de cada tópico.

Conheça o conteúdo das trilhas

Você receberá o próximo e-mail em 15 minutos com a primeira fase, ok?  
Um grande abraço e mais uma vez, seja muito bem-vindo!

**Paulo Araujo**  
sucesso do cliente  
[paulo.araujo@aurum.com.br](mailto:paulo.araujo@aurum.com.br)  
aurum.com.br



Facebook | LinkedIn | Twitter | Youtube

Imagem 3: modelo de e-mail enviado aos novos clientes.

Fonte: elaborada pela autora (2016).