

MANUAL DO CLIENTE

cup
code 



PARA NOVOS CLIENTES
RECÉNTI-EMBARCADOS

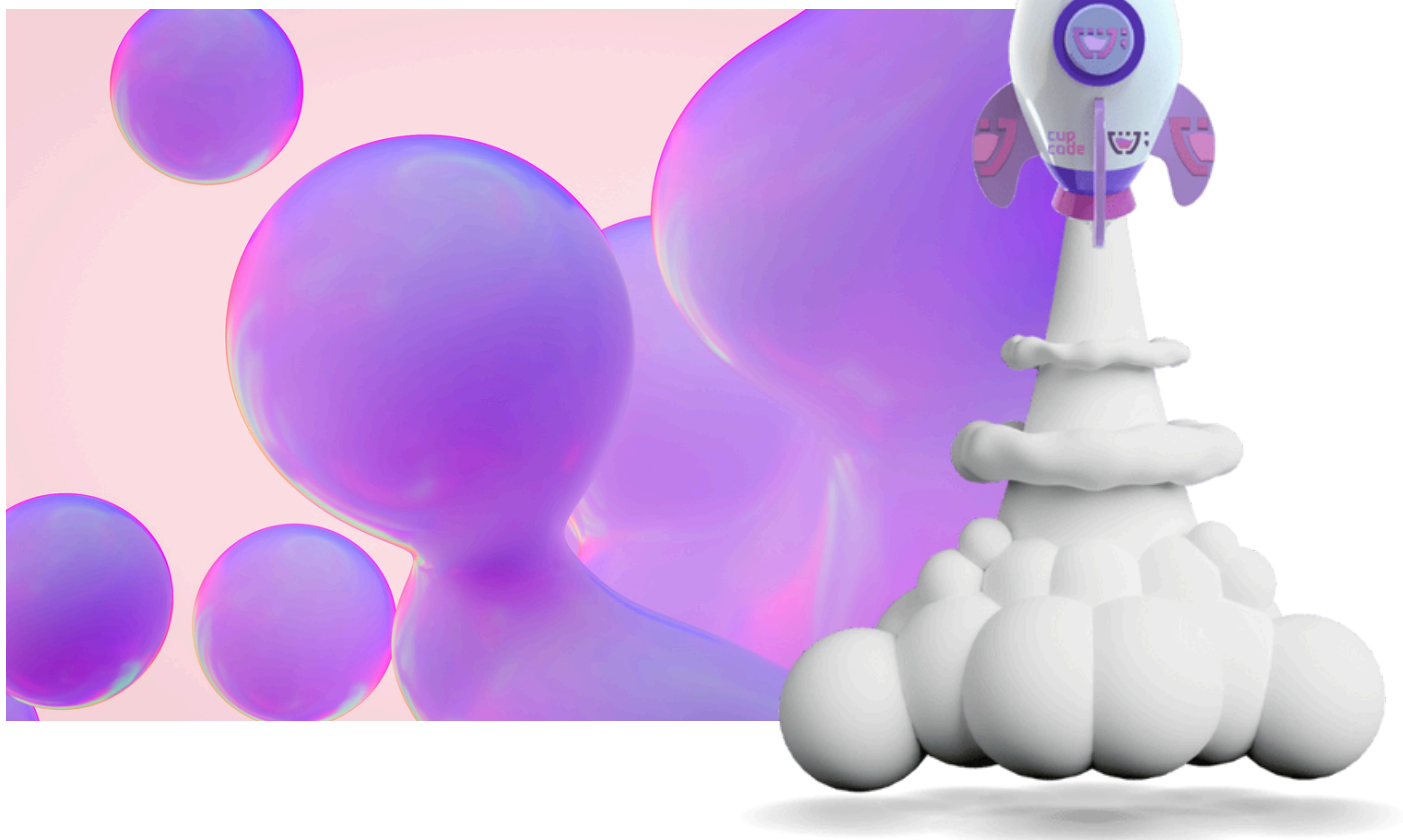
DESCUBRA TUDO O QUE PODEMOS
FAZER **POR VOCÊ E COM VOCÊ!**



EDIÇÃO ESPECIAL:
BOAS VINDAS



TABELA DE CONTEÚDO



04

BEM VINDOS

Objetivo do Manual

Sobre a Cupcode

O que fazemos

O que NÃO fazemos

08

COMUNICAÇÃO

Comunicação eficaz

Respeito e Colaboração

09

REUNIÕES

Kick-off

Check-in

Roundup

Sync

13

ONBOARDING

Questionários iniciais

Reunião de Kick-off

Planejamento estratégico

15

SERVIÇOS

Redes Sociais

Tráfego Pago

Branding

Sites e e-commerce

24

EXPECTATIVAS DO CLIENTE

O que esperamos de você

Colaborar Efetivamente

FAQs

Contato e suporte

DA EQUIPE

Olá, nosso mais novo cliente!

Seja muito bem-vindos à nave **Cupcode**! Estamos extremamente felizes em ter você conosco e animados para começar essa jornada juntos. A partir de agora, consideramos você não apenas um cliente, mas um verdadeiro parceiro em nossa missão de criar experiências extraordinárias que vão além do ordinário!

Nossa equipe está aqui para tornar cada passo do processo tão fácil e agradável quanto possível. Queremos que você se sinta à vontade e confiante de que está em boas mãos. Estamos comprometidos em entender a fundo sua marca, seus objetivos e suas necessidades, garantindo que cada detalhe seja cuidadosamente planejado e executado.

Aqui na **Cupcode**, acreditamos que a comunicação é a chave para o sucesso. Estamos sempre disponíveis para responder às suas dúvidas, ouvir suas sugestões e ajustar nosso trabalho para melhor atender às suas expectativas. Juntos, vamos explorar novas possibilidades e transformar suas ideias em realidade.

Prepare-se para uma jornada repleta de criatividade, inovação e resultados incríveis. Vamos embarcar nesta aventura cósmica e alcançar novas alturas com sua marca!

Estamos empolgados em começar a trabalhar com você!

Com muita energia e entusiasmo,



CEO @ CUPCODE



OBJETIVO DO MANUAL



O OBJETIVO DESTES MANUAIS

Este manual foi criado para fornecer a você, uma visão abrangente e detalhada de como a Cupcode opera e de como podemos colaborar de forma eficaz para alcançar seus objetivos. Queremos garantir que você se sinta bem informado e confiante durante toda a nossa parceria.

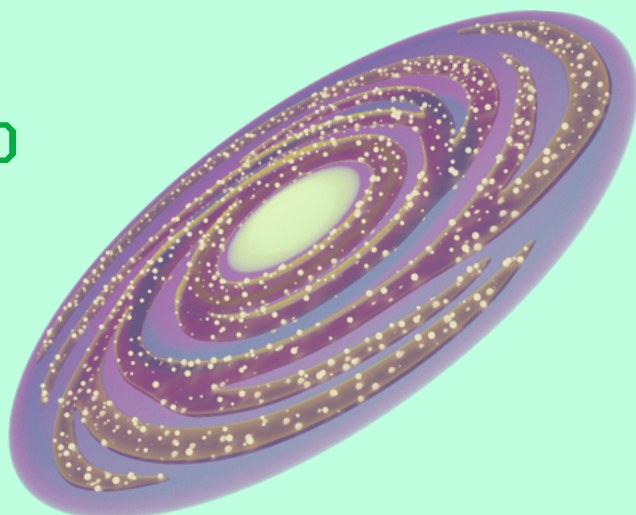
- **Estabelecer Clareza:** Explicar claramente os serviços que oferecemos e o que está incluído em cada um deles.
- **Facilitar a Comunicação:** Fornecer diretrizes sobre como manter uma comunicação clara e eficaz conosco.
- **Orientar o Processo:** Guiar você através do nosso processo de trabalho, desde o onboarding inicial até a entrega final.
- **Definir Expectativas:** Ajudar você a entender o que pode esperar de nós em cada etapa do projeto.
- **Promover Colaboração:** Incentivar sua participação ativa e feedback contínuo para garantir que estamos sempre alinhados com suas necessidades e expectativas.
- **Proporcionar Recursos:** Oferecer recursos educacionais e de suporte para ajudá-lo a aproveitar ao máximo nossos serviços.

Essa será uma ferramenta valiosa para garantir uma parceria produtiva e harmoniosa. Estamos aqui para transformar suas ideias em realidade e criar experiências extraordinárias que impulsionem sua marca para novas alturas.

Com este manual em mãos, esperamos que você tenha todas as informações necessárias para navegar por nossa colaboração de maneira eficaz e satisfatória, para que possamos colher muitos frutos juntos!

Sejam bem-vindos ao universo Cupcode

Olá e bem-vindo ao universo da **Cupcode**! Estamos entusiasmados por tê-lo conosco e queremos garantir que sua jornada aqui seja tão incrível quanto os projetos que vamos criar juntos.



SOBRE A CUPCODE



MISSÃO

Desenvolver soluções inovadoras, criativas e de alta performance para impulsionar o crescimento de clientes, parceiros e colaboradores, indo além do ordinário para entregar experiências extraordinárias.



VISÃO

Ser referência global, redefinindo padrões de excelência e sustentabilidade, enquanto cultivamos um ambiente onde cada pessoa se sente parte fundamental desse sucesso, valorizando cada conceito e construindo juntos um legado de evolução, inovação e sucesso.



YOU MAY SAY, I'M A DREAMER...

...BUT I'M **NOT** THE ONLY ONE!



VALORES

Compromisso: Comprometemo-nos de forma autêntica com cada palavra e relacionamento criado, assegurando uma experiência excepcional para nossos clientes.

Qualidade: Mantemos rigorosamente os mais altos padrões em nossos produtos e serviços, conscientes de que a qualidade é a medida pela qual seremos avaliados.

Paixão: Vivemos nossa paixão tanto no trabalho que realizamos quanto nas conexões que estabelecemos, promovendo um ambiente onde a inovação e a criatividade são valorizadas.

Diversidade e Inclusão: Valorizamos cada voz, promovendo um ambiente onde diferentes experiências e origens se unem para criar, aprender, contribuir e evoluir juntos.

O QUE FAZEMOS



Desenvolvimento de Sites



Criamos sites e e-commerces modernos, responsivos e otimizados para SEO, que proporcionam uma experiência de usuário excelente. Do design à implementação, nosso processo é focado em garantir que seu site não só tenha uma aparência incrível, mas também funcione perfeitamente em todos os dispositivos e seja fácil de gerenciar.

Branding

Desenvolvemos a identidade visual da sua marca, desde o logotipo até o manual de marca completo. Nosso objetivo é criar uma identidade que reflita os valores e a essência da sua empresa, diferenciando-a no mercado e estabelecendo uma conexão emocional com seu público-alvo.



Gestão de Tráfego Pago



Maximizamos seus resultados com campanhas de tráfego pago altamente segmentadas e otimizadas. Utilizando plataformas como Google Ads, Facebook Ads e outras redes de publicidade digital, criamos anúncios eficazes que aumentam a visibilidade, geram leads qualificados e impulsionam suas vendas.

Gestão de Redes Sociais

Nossa equipe especializada gerencia suas contas de redes sociais, criando conteúdo atraente e estratégico que engaja seu público e fortalece a presença online da sua marca. Oferecemos desde a criação de posts e stories até a gestão de campanhas e interação com seguidores, sempre alinhados aos objetivos de marketing do seu negócio.



O QUE NÃO FAZEMOS



LIMITAÇÕES DE NOSSOS SERVIÇOS

Embora a Cupcode se esforce para oferecer uma ampla gama de serviços de alta qualidade, existem certas limitações e áreas que não cobrimos. É importante esclarecer essas limitações para garantir expectativas claras e uma colaboração produtiva.

Produção e Impressão de Materiais:

- **Não Fazemos:** Produção e impressão física de materiais de papelaria.
- **Incluimos:** Design e criação de arquivos digitais prontos para impressão.

Gestão Completa de Eventos:

- **Não Fazemos:** Gestão completa de eventos, incluindo logística, catering, e coordenação no local.
- **Incluimos:** Desenvolvimento de materiais promocionais e marketing digital para eventos.

Consultoria Legal ou Fiscal:

- **Não Fazemos:** Consultoria jurídica, fiscal ou contábil.
- **Incluimos:** Consultoria em estratégias de marketing digital e branding.

Criação de Conteúdo Adulto ou Sensível:

- **Não Fazemos:** Criação ou promoção de conteúdo adulto, sensível ou que viole as diretrizes da Cupcode e/ou das plataformas de redes sociais.
- **Incluimos:** Criação de conteúdo alinhado com os valores da marca e diretrizes de plataformas digitais.

Serviços de Telemarketing ou de TI:

- **Não Fazemos:** Serviços de telemarketing, call center ou serviços de TI e infraestrutura.
- **Incluimos:** Estratégias de inbound marketing e automação de e-mail marketing.

Serviços de Fotografia e Videografia:

- **Não Fazemos:** Serviços de fotografia e filmagem profissionais, como sessões de fotos ou gravação de vídeos.
- **Incluimos:** Edição e pós-produção de fotos e vídeos fornecidos pelo cliente ou contrato de profissionais de fotografia e captura de vídeos, com valores repassados aos nossos clientes.

Gestão de Inventário e Logística:

- **Não Fazemos:** Gestão de inventário, logística e fulfillment para e-commerces.
- **Incluimos:** Desenvolvimento da plataforma de e-commerce e integração com sistemas terceiros.

Desenvolvimento de Campanhas Offline:

- **Não Fazemos:** Criação e gestão de campanhas de marketing offline, como publicidade em TV, rádio ou outdoor.
- **Incluimos:** Desenvolvimento de campanhas digitais que podem ser adaptadas para o mundo offline, que ao oferecer retrabalho serão cobrados a parte.

Auditoria Financeira:

- **Não Fazemos:** Auditoria e consultoria financeira.
- **Incluimos:** Análises e relatórios de performance de campanhas de marketing digital.

Formação e Certificação Profissional:

- **Não Fazemos:** Cursos formais de formação e certificação profissional em marketing digital ou design.
- **Incluimos:** Workshops e treinamentos internos voltados para o cliente e sua equipe e oferecemos a Cupcode School com cursos online.

Desenvolvimento de Sistemas de Gestão Empresarial:

- **Não Fazemos:** Desenvolvimento e implementação de sistemas de gestão empresarial como ERP (Enterprise Resource Planning) ou CRM (Customer Relationship Management) avançados.
- **Incluimos:** Integração de sites e e-commerces com ferramentas de CRM e ERP.

Monitoramento de Marca (Brand Monitoring):

- **Não Fazemos:** Monitoramento e gestão da reputação e análise de sentimento de marca em tempo real.
- **Incluimos:** Análise de desempenho de campanhas e menções no serviço de Gestão de Redes Sociais.

COMUNICAÇÃO EFICAZ



IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO CLARA E REGULAR

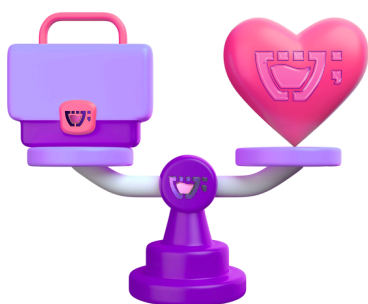
Na Cupcode, acreditamos que a comunicação clara e regular é fundamental para o sucesso de qualquer projeto. Estabelecer e manter uma comunicação eficiente não só facilita a colaboração, mas também garante que todas as partes envolvidas estejam alinhadas e informadas durante todo o processo. Aqui estão alguns motivos pelos quais valorizamos tanto a comunicação eficaz:



ALINHAMENTO DE EXPECTATIVAS:

Clareza de Objetivos: A comunicação regular ajuda a definir e reforçar os objetivos do projeto, assegurando que todos saibam exatamente o que se espera alcançar.

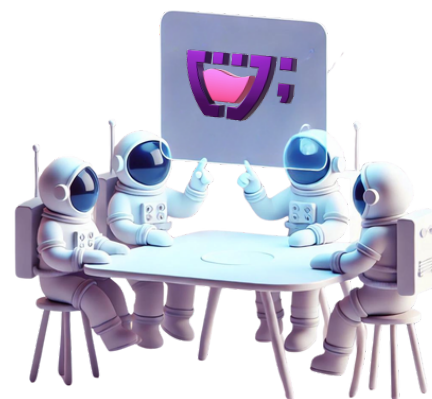
Transparência no Processo: Manter uma linha aberta de comunicação permite que ambas as partes estejam cientes das etapas do processo, dos prazos e das responsabilidades.



IDENTIFICAÇÃO E RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS:

Deteção Precoce: Problemas e desafios são identificados mais rapidamente quando há uma comunicação constante, permitindo uma resposta ágil e eficaz da equipe da Cupcode.

Soluções Colaborativas: Discutir questões abertamente promove a colaboração na busca de soluções, envolvendo todos os stakeholders no processo decisório.



FEEDBACK CONTÍNUO:

Ajustes em Tempo Real: O feedback regular possibilita ajustes e melhorias contínuas ao longo do projeto, garantindo que o resultado final esteja alinhado com as expectativas do cliente.

Engajamento do Cliente: A participação ativa do cliente, através de feedback construtivo, é crucial para o desenvolvimento de soluções que realmente atendam às suas necessidades.



COMUNICAÇÃO EFICAZ



CONSTRUÇÃO DE RELACIONAMENTOS:

Confiança e Transparência: A comunicação aberta e honesta constrói confiança e fortalece o relacionamento entre a Cupcode e seus clientes.

Parceria de Longo Prazo: Uma comunicação eficaz fomenta uma parceria sólida e duradoura, baseada em respeito mútuo e entendimento.

COORDENAÇÃO EFICIENTE:

Organização e Planejamento: Manter todos os membros da equipe informados sobre o andamento do projeto ajuda na organização e no planejamento das atividades.

Redução de Retrabalho: A clareza nas instruções e no feedback minimiza mal-entendidos e reduz a necessidade de retrabalho, economizando tempo e recursos.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

E-mail: Utilizado para comunicações formais, envio de documentos e relatórios.

WhatsApp/Discord: Ferramentas para comunicações rápidas e colaboração diária.

Reuniões Virtuais: Para discussões mais detalhadas e alinhamentos estratégicos.

FREQUÊNCIA DE COMUNICAÇÃO:

Check-ins Semanais/Quinzenais: Reuniões regulares para revisar o progresso e ajustar o curso conforme necessário.

Relatórios Mensais: Relatórios detalhados sobre o desempenho das campanhas, status do projeto e próximos passos.

Reuniões de Revisão Trimestral: Avaliação abrangente do progresso e planejamento estratégico para o próximo trimestre.



BOAS PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO:

Clareza e Objetividade: Ser claro e direto nas comunicações, evitando ambiguidades.

Ouvir Ativamente: Valorizar e considerar o feedback do cliente e da equipe.

Documentar Decisões: Manter registros de decisões importantes para referência futura.

Abertura para Feedback: Incentivar o feedback contínuo e construtivo de todas as partes envolvidas.

RESPEITO E COLABORAÇÃO

VALORES FUNDAMENTAIS DA CUPCODE

Na Cupcode, valorizamos profundamente o respeito mútuo e a colaboração saudável. Nossa equipe está comprometida em fornecer serviços de alta qualidade e alcançar resultados excepcionais para sua empresa. Para garantir uma parceria produtiva e harmoniosa, é essencial que todos os envolvidos tratem uns aos outros com respeito e consideração.



TRATAMENTO RESPEITOSO:

Respeito Mútuo: Cada membro da equipe Cupcode deve ser tratado com o mesmo respeito e dignidade que você espera receber. Valorizamos cada profissional por sua dedicação e habilidade.

Comunicação Apreciativa: Apreciamos a comunicação clara, direta e, acima de tudo, respeitosa. Evite linguagem ofensiva, comentários desrespeitosos ou qualquer forma de comportamento agressivo.

PARCERIA E COLABORAÇÃO:

Trabalhando Juntos: A Cupcode não é uma extensão de sua equipe, mas sim um parceiro dedicado ao sucesso do seu negócio. Colaboramos de igual para igual, trazendo nosso conhecimento e experiência para alcançar objetivos comuns.

Valorização do Esforço: Reconheça e valorize o esforço e a dedicação que nossa equipe investe em cada projeto. Estamos empenhados em trazer resultados significativos e esperamos que essa dedicação seja respeitada.



ENTENDENDO PAPÉIS E LIMITES:

Limites Claros: Respeite os limites profissionais e pessoais dos membros da equipe Cupcode. Cada um de nós tem responsabilidades específicas e habilidades que contribuem para o sucesso do projeto.

Feedback Construtivo: Forneça feedback de forma construtiva e com o objetivo de melhorar a colaboração. Evite críticas destrutivas ou pessoais.

RESPEITO E COLABORAÇÃO

CULTURA DE RESPEITO:

Ambiente Positivo: Promovemos um ambiente positivo e inclusivo onde todos se sintam valorizados e motivados. Acreditamos que um ambiente respeitoso é a base para a criatividade e inovação.

Resolver Conflitos de Forma Saudável: Se surgirem desentendimentos, abordá-los de maneira profissional e respeitosa, buscando soluções que beneficiem todas as partes.



APOIO E COMPREENSÃO:

Empatia e Compreensão: Demonstre empatia e compreensão pelas situações e desafios que a equipe Cupcode possa enfrentar. Estamos aqui para ajudar, mas precisamos de seu apoio e compreensão.

Agradecimento e Reconhecimento: Agradeça e reconheça os esforços da equipe Cupcode. Um simples "obrigado" pode fazer uma grande diferença e fortalecer a relação de parceria.

COMPROMISSO DA CUPCODE

Na Cupcode, nosso compromisso é oferecer um serviço excepcional enquanto mantemos uma relação de respeito e profissionalismo com nossos clientes. Esperamos que essa postura seja recíproca, garantindo que a colaboração seja sempre positiva e produtiva. Juntos, podemos alcançar resultados extraordinários e construir uma parceria sólida e duradoura.

Lembre-se: Respeito e colaboração são fundamentais para o sucesso de qualquer projeto. Estamos aqui para trabalhar ao seu lado, não sob suas ordens, e esperamos que essa relação seja baseada em confiança, respeito mútuo e um objetivo comum de sucesso.



REUNIÕES

REUNIÕES E SUAS FREQUÊNCIAS

Para garantir o sucesso de nossos projetos e manter uma comunicação eficaz, a Cupcode realiza diversos tipos de reuniões e alinhamentos regulares. Essas reuniões são projetadas para revisar o progresso, resolver problemas e planejar as próximas etapas de forma colaborativa. Aqui estão os principais tipos de reuniões que realizamos e suas frequências:

KICK-OFF

Alinhar expectativas e objetivos do projeto desde o início, definir os pontos de contato. Revisar o plano de projeto, cronograma e marcos importantes.

Frequência:

Realizada no início de cada novo projeto.

CHECK-IN

Revisar o progresso das tarefas e atividades, identificar e resolver problemas de forma rápida.

Frequência:

Semanal ou quinzenal, dependendo da complexidade e necessidade do projeto.

ROUNDUP

Avaliar o desempenho e resultados do mês anterior. Aprovar criativos, campanhas e demais itens produzidos para o mês. Ajustar estratégias e planos para mês seguinte.

Frequência:

Mensal.

SYNC

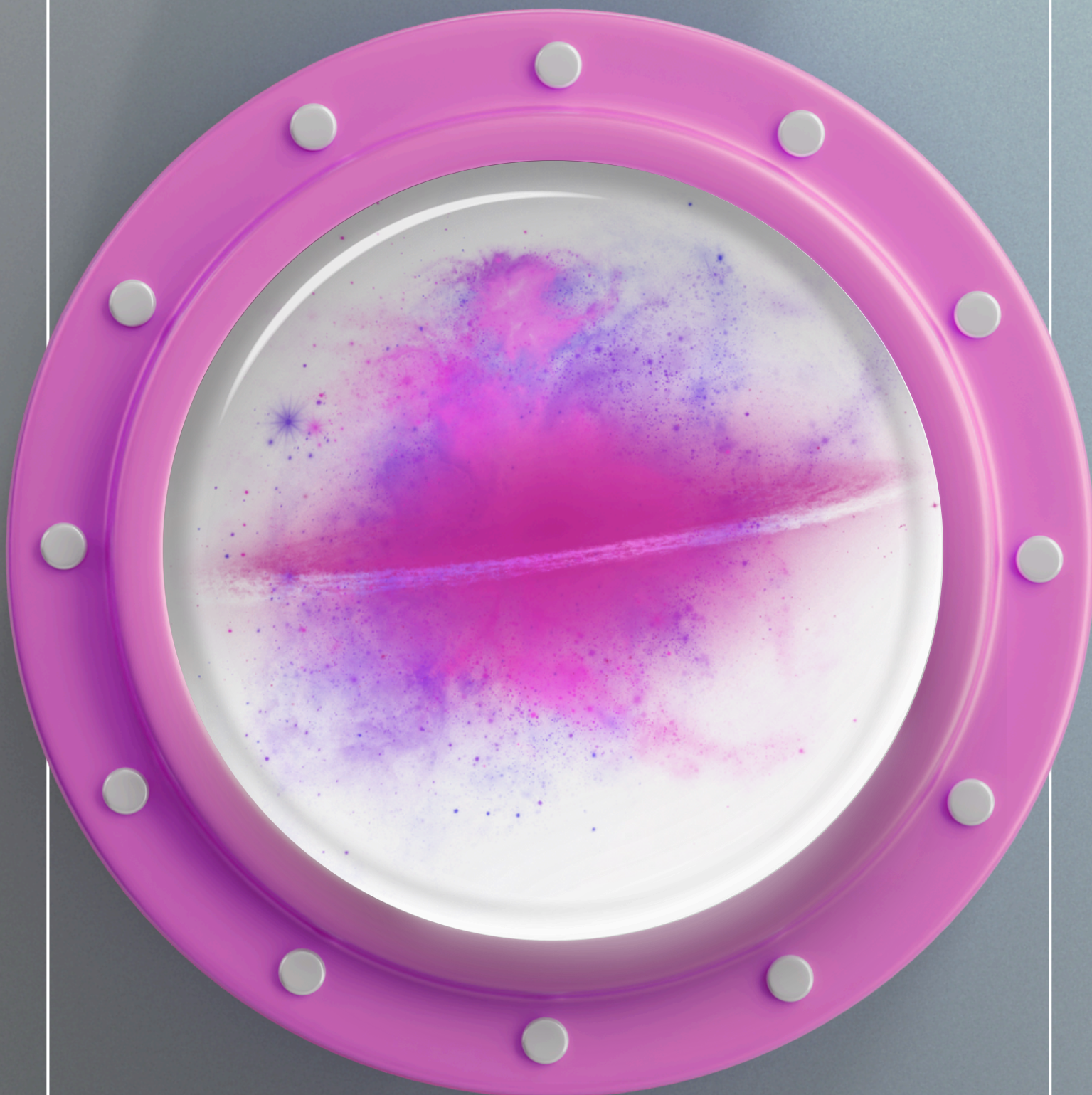
Revisar o progresso e os resultados do período. Planejar estratégias de longo prazo e ajustar o rumo conforme necessário. Definir prioridades e metas para o próximo período.

Frequência:

Trimestral (*ULTRA*),
Semenstral (*MAX*) ou Anual (*PRO*).



ONBOARDING



O processo de onboarding da **Cupcode** é projetado para garantir uma transição suave e eficaz para nossos serviços. Este processo inicial é fundamental para alinhar expectativas, coletar informações essenciais e definir um plano de ação claro e eficaz.

PROCESSOS DO ONBOARDING

QUESTIONÁRIO INICIAL

O processo de onboarding da Cupcode é projetado para garantir uma experiência organizada e eficaz desde o início. As etapas iniciais são fundamentais para alinhar expectativas e preparar uma base sólida para o sucesso do projeto.

Questionários Iniciais

Antes de começarmos qualquer projeto, solicitamos que o cliente preencha questionários iniciais específicos para o serviço contratado. Esses questionários são fundamentais para que possamos entender profundamente suas necessidades, objetivos e expectativas.

Reunião de Kick-off

Após a análise dos questionários, realizamos uma reunião de Kick-off para alinhar expectativas, definir objetivos e apresentar o plano inicial do projeto. Essa reunião garante que todos estejam na mesma página e prontos para iniciar o trabalho de forma coordenada.

Planejamento estratégico

Com base nas informações coletadas e na reunião de Kick-off, desenvolvemos um plano de projeto personalizado. Esse plano detalha todas as etapas, cronogramas e entregáveis, oferecendo transparência e clareza sobre o andamento do projeto.



SERVIÇOS

cupcode

SERVIÇOS QUE PRESTAMOS

Na Cupcode, oferecemos serviços de alta qualidade em Gestão de Redes Sociais, Tráfego Pago, Branding e Desenvolvimento de Sites e E-commerces. Cada serviço é cuidadosamente planejado e executado para garantir resultados que superem expectativas, impulsionando sua marca com criatividade e eficácia.



GESTÃO DE REDES SOCIAIS

Planejamento de Conteúdo

O planejamento de conteúdo é a fase inicial e crucial para o sucesso da sua estratégia de redes sociais. Nessa etapa, realizamos uma análise detalhada do seu público-alvo, das tendências do setor e dos objetivos específicos da sua marca. Com essas informações, criamos um calendário editorial que define os temas, formatos e a frequência das postagens, garantindo que o conteúdo seja relevante, consistente e alinhado com os valores da marca.

Objetivo:

- Definir uma estratégia de conteúdo que engaje o público e alcance os objetivos de marketing estabelecidos.

Resultados Esperados:

- Um calendário editorial claro e organizado, com conteúdos planejados para um período específico (semanal, mensal, etc.).



MONITORAMENTO E ANÁLISE DE DESEMPENHO

A etapa de monitoramento e análise é contínua e fundamental para o sucesso de qualquer estratégia de redes sociais. Monitoramos o desempenho de cada post, acompanhando métricas como engajamento, alcance, crescimento de seguidores e outros KPIs relevantes. Através dessa análise, identificamos o que está funcionando bem e o que precisa ser ajustado, permitindo otimizações contínuas para maximizar os resultados.

Objetivo:

- Avaliar o impacto das postagens e ajustar a estratégia conforme necessário para melhorar o desempenho.

Resultados Esperados:

- Relatórios regulares que destacam as métricas de desempenho e fornecem insights valiosos para futuras ações.

CRIAÇÃO E APROVAÇÃO DE POSTS

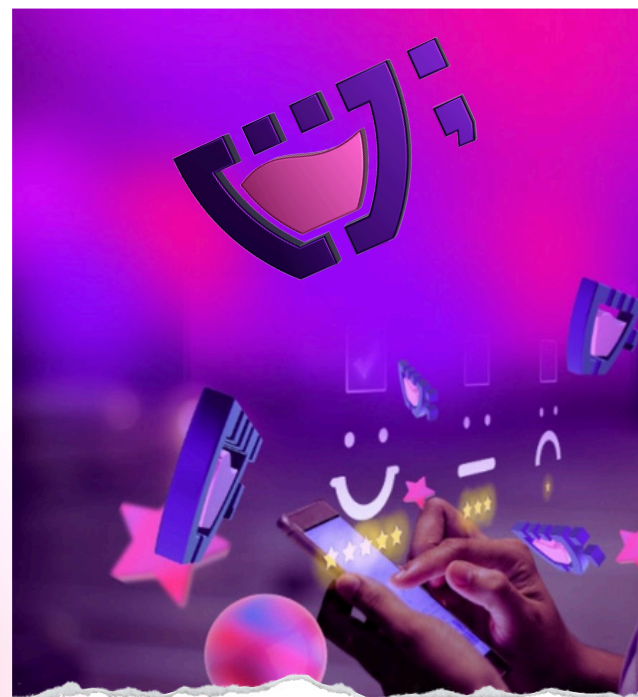
Após o planejamento, iniciamos a criação dos conteúdos que serão postados em suas redes sociais. Nossos designers e redatores desenvolvem posts que combinam criatividade e estratégia, assegurando que cada peça seja visualmente atraente e eficaz em transmitir a mensagem desejada. Uma vez criados, os posts são apresentados na call de Roundup e depois submetidos para aprovação, onde você pode revisar, sugerir ajustes e aprovar os conteúdos antes que sejam publicados.

Objetivo:

- Produzir conteúdos de alta qualidade que ressoem com o público e representem a identidade da marca.

Resultados Esperados:

- Conteúdos prontos para publicação que foram revisados e aprovados, garantindo que estejam alinhados com a estratégia da marca.





GESTÃO DE TRÁFEGO PAGO

Configuração de Campanhas

A configuração de campanhas é a primeira etapa no processo de tráfego pago e envolve a criação de anúncios em plataformas como Google Ads, Facebook Ads, entre outras. Nesta fase, realizamos uma pesquisa detalhada de palavras-chave, segmentação de público, definição de orçamentos e escolha de formatos de anúncios que melhor se alinham aos objetivos do cliente. Todo o processo é personalizado para garantir que as campanhas estejam direcionadas para o público certo, no momento certo.

Objetivo:

- Criar campanhas publicitárias altamente segmentadas que maximizem o alcance e a relevância dos anúncios.

Resultados Esperados:

- Campanhas configuradas com segmentação precisa e anúncios otimizados para gerar resultados efetivos desde o início.

OTIMIZAÇÃO CONTÍNUA

A otimização contínua é uma etapa crucial que garante que as campanhas de tráfego pago permaneçam eficazes ao longo do tempo. Após o lançamento das campanhas, monitoramos diariamente o desempenho dos anúncios, ajustando lances, segmentações, criativos e outros elementos conforme necessário. Nosso objetivo é maximizar o retorno sobre o investimento (ROI) ajustando rapidamente as estratégias com base em dados reais.

Objetivo:

- Melhorar continuamente o desempenho das campanhas para maximizar os resultados e o ROI.

Resultados Esperados:

- Campanhas que estão continuamente ajustadas para garantir a maior eficiência e eficácia, com melhoria constante nas métricas de desempenho e ROI.

RELATÓRIOS DE DESEMPENHO

A análise e o relatório de desempenho são essenciais para medir o sucesso das campanhas de tráfego pago. Mensalmente, na nossa call de Roundup, revisamos os relatórios detalhadamente que incluem métricas como cliques, impressões, taxa de conversão, custo por aquisição (CPA) e ROI. Esses relatórios não apenas mostram o impacto das campanhas, mas também oferecem insights valiosos que ajudam a refinar e otimizar as estratégias futuras.

Objetivo:

- Fornecer uma visão clara e detalhada do desempenho das campanhas, permitindo ajustes informados e estratégicos.

Resultados Esperados:

- Relatórios regulares que fornecem uma análise detalhada das campanhas, destacando sucessos, identificando áreas de melhoria e orientando decisões futuras.





DESENVOLVIMENTO DE BRANDING

Workshop de Marca

O Workshop de Marca é a etapa inicial e crucial no processo de branding. Durante este workshop, trabalhamos em estreita colaboração com você para explorar e definir a essência da sua marca. Discutimos sua missão, visão, valores, público-alvo e posicionamento no mercado. Essa sessão colaborativa nos permite captar a verdadeira identidade da sua marca e assegurar que todos os elementos visuais e estratégicos a serem desenvolvidos estejam perfeitamente alinhados com seus objetivos.

Objetivo:

- Definir claramente a essência, valores e posicionamento da marca, criando uma base sólida para o desenvolvimento da identidade visual.

Resultados Esperados:

- Um entendimento profundo da marca, com diretrizes claras que orientarão todo o processo de desenvolvimento da identidade visual.

MOODBOARD

Após o workshop, iniciamos uma abordagem participativa através da apresentação de moodboards. Onde apresentamos uma seleção de elementos gráficos, paletas de cores, patterns, tipografias e outros itens que consideramos relevantes para a sua marca, para coletar o feedback do cliente de maneira estruturada, pedindo que atribuam notas de 0 a 5 para cada item apresentado.

Essa metodologia nos permite afinar o direcionamento visual com base nas preferências do cliente, garantindo que a identidade visual final esteja totalmente alinhada com as expectativas e gostos do cliente.

Objetivo:

- Criar uma identidade visual que seja visualmente atraente, coerente e alinhada com os valores e objetivos da marca, com base em feedback direto e estruturado.

Resultados Esperados:

- Uma seleção refinada de elementos visuais que servirão como base para a criação da identidade visual final da marca.

CRIAÇÃO DA MARCA

Com a identidade visual definida, passamos à criação da marca, junto com o manual da marca para a aplicação consistente da identidade visual em todos os contextos, incluindo diretrizes detalhadas sobre o uso do logotipo, paletas de cores, tipografia, padrões gráficos, layouts e o tom de voz da marca. O manual de marca é fundamental para garantir que, independentemente de quem esteja criando materiais para a marca, a identidade visual seja aplicada corretamente e de forma consistente.

Objetivo:

- Fornecer diretrizes claras e detalhadas para a aplicação consistente da identidade visual, garantindo a integridade da marca em todas as comunicações.

Resultados Esperados:

- Uma marca completa que assegura a consistência e a integridade da identidade visual, facilitando sua aplicação por diferentes equipes e fornecedores.





DESENVOLVIMENTO DE SITES

Definição de Requisitos, Planejamento e Criação de Wireframes

O processo inicia com a definição dos requisitos do projeto, incluindo funcionalidades, objetivos de negócio e expectativas do cliente. Realizamos uma análise do mercado, da concorrência e das personas, identificando o público-alvo e suas necessidades. Com essas informações, criamos wireframes, começando com baixa fidelidade para mapear a estrutura e evoluindo para média e alta fidelidade, refinando design, interações e usabilidade, garantindo que o layout e a navegação estejam alinhados com as expectativas do cliente.

Objetivo:

- Criar uma base sólida para o desenvolvimento do site ou e-commerce, garantindo que a estrutura, o layout e a usabilidade estejam alinhados com os objetivos do negócio e as necessidades do usuário.

Resultados Esperados:

- Um conjunto de wireframes detalhados, aprovados pelo cliente, que servirão como guia para o desenvolvimento visual e funcional do site.

CRIAÇÃO DE WIREFRAMES

Com base nos requisitos definidos, começamos a criação dos wireframes, que são representações visuais da estrutura e layout do site ou e-commerce. Inicialmente, desenvolvemos wireframes de baixa fidelidade para mapear a navegação e a disposição dos elementos principais. Em seguida, avançamos para wireframes de média e alta fidelidade, onde detalhes como design visual, interações e usabilidade são refinados.

Objetivo:

- Estabelecer a estrutura e o fluxo do site ou e-commerce, garantindo uma navegação intuitiva e uma experiência de usuário eficaz.

Resultados Esperados:

- Wireframes detalhados que servem como base para o desenvolvimento visual e funcional do site, validados pelo cliente.

DESENVOLVIMENTO E TESTES

Após a aprovação dos wireframes, iniciamos o desenvolvimento do site ou e-commerce. Nesta fase, nossa equipe de desenvolvedores cria a plataforma, implementando todas as funcionalidades definidas e assegurando que o design visual seja fiel ao planejado. Durante o desenvolvimento, realizamos testes contínuos para identificar e corrigir quaisquer problemas, garantindo que o site funcione perfeitamente em todos os dispositivos e navegadores.

Objetivo:

- Desenvolver um site ou e-commerce funcional, responsivo e otimizado, que ofereça uma experiência de usuário de alta qualidade.

Resultados Esperados:

- Um site ou e-commerce totalmente funcional, testado e aprovado, pronto para ser lançado.



IMPORTANTE

EXPECTATIVAS DO CLIENTE

Na **Cupcode**, acreditamos que o sucesso de qualquer projeto depende de uma colaboração eficaz entre nossa equipe e nossos clientes. Para garantir que os resultados atendam e superem suas expectativas, é fundamental que todos os envolvidos mantenham uma postura colaborativa e proativa ao longo do processo. Nas próximas seções, destacamos algumas expectativas importantes, visando uma parceria produtiva e de sucesso.





COMO COLABORAR EFETIVAMENTE?

A colaboração eficaz começa com uma comunicação clara e aberta. Esperamos que nossos clientes estejam disponíveis para discussões e alinhamentos, respondendo prontamente a perguntas e solicitações. A participação ativa desde as fases iniciais do projeto nos permite compreender melhor suas necessidades e ajustar a estratégia conforme necessário. **Trabalhamos como parceiros**, e sua contribuição é essencial para que possamos construir soluções que reflitam verdadeiramente seus objetivos.

EM REVISÕES E APROVAÇÕES

Sua participação nas revisões e aprovações é fundamental para o andamento do projeto. Em diferentes etapas, como a aprovação de itens criados por nossa equipe, elucidar conceitos, aprovar materiais ou campanhas de marketing, sua opinião e aprovação são necessárias para que possamos avançar para as próximas fases.

Agradecemos sua disponibilidade para revisar os materiais apresentados e fornecer feedback em tempo hábil. Isso nos ajuda a manter o cronograma do projeto e garante que o resultado final esteja alinhado com suas expectativas, além de somar força para o sucesso da sua marca, pois a ajuda mútua é extremamente eficaz!

ENVIO DE MATERIAIS

Para que possamos executar nosso trabalho de forma eficiente, é importante que você forneça todos os materiais e informações necessários no início e ao longo do projeto. Isso pode incluir logotipos, guias de estilo, imagens, vídeos, conteúdos textuais, e quaisquer outras informações relevantes. Quanto mais completos e claros forem esses materiais, mais fluido será o processo de produção da nossa equipe. O fornecimento oportuno desses recursos nos permite manter o cronograma acordado e evitar atrasos.

FEEDBACK

O feedback contínuo e construtivo é vital para o sucesso do projeto. Valorizamos suas opiniões e encorajamos que você compartilhe suas impressões ao longo de todo o processo, destacando o que está funcionando bem e sugerindo melhorias onde necessário. Feedbacks claros e específicos nos ajudam a ajustar o trabalho de maneira eficaz, garantindo que o resultado final atenda às suas expectativas. Lembre-se, nosso objetivo é construir algo que você ame, e suas contribuições são essenciais para esse processo ser funcional e sempre otimizado.



FAQs

Respostas para Perguntas Frequentes

Reunimos uma lista de perguntas para facilitar o acesso a informações importantes sobre nossos serviços, processos, prazos e comunicações.

Procedimentos Comuns e Soluções Rápidas

Além de FAQs, oferecemos soluções rápidas para problemas técnicos, revisões urgentes e dúvidas sobre ferramentas específicas, garantindo continuidade no projeto.



FAQs

01

Qual é o prazo para concluir um site?

O prazo pode variar conforme a complexidade e o escopo do trabalho. Em média, um site pode levar de 8 a 12 semanas, enquanto e-commerces geralmente demandam entre 8 a 16 semanas. Esse tempo inclui todas as etapas, desde a definição de requisitos até o lançamento.

02

Como funcionam as aprovações?

As aprovações são realizadas em várias etapas-chave do projeto, como após a criação dos wireframes, o desenvolvimento da identidade visual, e a configuração de campanhas. Enviaremos materiais para revisão, e você terá um período definido para fornecer feedback e aprovar os próximos passos.

03

E se precisar de ajustes após a entrega?

Oferecemos um período de suporte e manutenção gratuitos de um mês após o lançamento do site ou e-commerce. Durante esse tempo, qualquer ajuste ou correção necessária será tratado sem custos adicionais. Para suporte contínuo após esse período, oferecemos pacotes de manutenção sob medida.

04

Quais materiais devo fornecer no início?

Para garantir que o projeto progrida sem contratempos, pedimos que você nos forneça todos os materiais essenciais, como logotipos, guias de estilo, imagens, conteúdos e qualquer informação relevante sobre sua marca e objetivos. Esses materiais são fundamentais para que possamos criar uma solução que esteja alinhada com sua visão.

05

Como acompanhar o andamento?

Você terá acesso a um portal exclusivo do cliente, onde poderá acompanhar o status do projeto em tempo real, acessar documentos, visualizar cronogramas e interagir diretamente com nossa equipe. Além disso, realizamos check-ins semanais ou quinzenais para discutir o progresso e fazer os ajustes necessários.



FAQs

06

Há suporte técnico após o lançamento?

Oferecemos um mês de suporte técnico gratuito, onde monitoramos o desempenho e solucionamos quaisquer problemas que possam surgir. Após, você pode optar por nossos pacotes de manutenção para garantir que seu site esteja sempre atualizado e funcionando perfeitamente.

07

Como fornecer feedback do projeto?

Você pode compartilhar suas impressões diretamente através do nosso site, durante nossas reuniões de check-in, ou através de e-mails e outros canais de comunicação estabelecidos no início do projeto. Seu feedback é essencial para ajustarmos o projeto e garantir que ele atenda às suas expectativas.

08

E se o projeto precisar de ajuste?

Caso haja imprevistos que exijam ajustes no cronograma, discutiremos as possíveis alterações durante nossas reuniões. Faremos o possível para manter o projeto dentro dos prazos, mas qualquer mudança significativa será comunicada e acordada com você antes de ser implementada.

09

Há treinamento para o uso pós-entrega?

Sim, oferecemos sessões de treinamento para garantir que você e sua equipe estejam totalmente preparados para gerenciar e operar o novo site ou e-commerce. Essas sessões podem ser personalizadas para atender às suas necessidades específicas e são realizadas antes ou logo após o lançamento.

10

Pode haver algum custo adicional?

Qualquer custo adicional que surja durante o projeto, devido a solicitações de mudanças no escopo ou funcionalidades extras, será comunicado e discutido com antecedência, e um adendo ao contrato deve ser assinado. Nenhum custo adicional será incorrido sem sua aprovação prévia, e sempre fornecemos uma estimativa detalhada antes de proceder com o trabalho adicional.



FAQs

11

Quando inicia os posts nas redes sociais?

Os criativos começam a ser produzidos após o processo de onboarding, que leva de 3 a 4 semanas. Durante esse período, realizamos a imersão no seu negócio, configuramos as redes sociais e sistemas de apoio. Após isso, iniciamos a produção de conteúdo, que será publicado no mês seguinte após sua aprovação.

12

É necessário o Branding para dar início?

Se você já tem um branding robusto, podemos iniciar o desenvolvimento do site imediatamente. No entanto, se o serviço de branding foi contratado junto com o desenvolvimento do site ou redes sociais, é necessário concluir o branding primeiro, o que geralmente leva cerca de 45 dias.

13

Como faço o pagamento para os Ads?

Os pagamentos são feitos diretamente para Google e Meta Ads. Durante a configuração inicial, conectamos sua conta de pagamento, que pode ser feita via cartão de crédito ou pix. Os custos dos anúncios são cobrados diretamente por essas plataformas, e você pode gerenciar o orçamento e acompanhar os gastos através das contas de anúncios.

14

Posso sugerir conteúdos para os posts?

Sim, sua contribuição é muito bem-vinda! Durante nossas reuniões de planejamento de conteúdo, você pode sugerir temas, tópicos ou eventos que gostaria de ver nas postagens. Nossa equipe trabalhará para integrar essas sugestões à estratégia geral de conteúdo, para todos os posts terem relevância e funcionar de forma estratégica na composição do feed.

15

Posso fazer o upgrade de algum pacote?

Sim! Todos os nossos serviços são escaláveis e podem ser alterados a qualquer momento. Se desejar mudar para um pacote mais robusto, faremos um adendo ao contrato e ajustaremos o serviço conforme suas necessidades. Nossos sites, por exemplo, são desenvolvidos com uma base sólida, permitindo fácil escalonamento desde o pacote PRO.



CONTATO E SUPORTE

Estamos sempre à disposição para garantir que sua experiência com a Cupcode seja a melhor possível. Abaixo estão os principais contatos da nossa equipe, prontos para ajudar com qualquer dúvida ou necessidade que você possa ter:



Grupo do WhatsApp

Disponível para: Alinhamento rápido, conferir progresso e andamento de projeto, suporte técnico geral, dúvidas sobre projetos e emergências.

[Acesse seu WhatsApp](#)



WhatsApp Financeiro

Disponível para: Assuntos financeiros, contratuais ou quaisquer outros que envolvam dados sensíveis ou sigilosos, entre em contato diretamente pelo nosso WhatsApp dedicado.

[+55 \(41\) 99958-8636](#)



WhatsApp Comercial

Disponível para: Mudanças de plano, contratação de novos serviços ou qualquer outra necessidade comercial.

[+55 \(41\) 99613-3902](#)



Discord

Disponível para: Alinhamento rápido, conferir progresso e andamento de projeto, suporte técnico geral, dúvidas sobre projetos e emergências.

[Entrar no servidor >](#)



E-MAIL

Disponível para: Questões técnicas, acompanhamento de tickets e suporte geral.

suporte@cupcode.com.br



Site de Suporte

Disponível para: Todos os tipos de suporte e contato.

[Acessar o site >](#)

**Agradecimentos:**

Gostaríamos de expressar nossa gratidão a todos os nossos clientes e parceiros que confiam na Cupcode para impulsionar suas marcas e negócios. Este manual é um reflexo do nosso compromisso em oferecer soluções inovadoras e um serviço excepcional.



Desenvolvido por:



cupcode

Para além do ordinário, extraordinário!

Equipe Responsável:

- **Coordenação e Edição:** Lauro Roger McAllister
- **Redação e Conteúdo:** Paula Moraes e Lauro Roger McAllister
- **Design e Layout:** Pamela Santos e Lauro Roger McAllister
- **Revisão e Ajustes:** Alex Miguel, Sandra Dias e Lauro Roger McAllister

www.cupcode.com.br

[@cupcodev](https://www.instagram.com/cupcodev)