

Guia de Uso

Bem-vindo à ferramenta de Perguntas Frequentes (FAQ) para aplicações de gestão integradas com a **Nuvemshop**. Este documento é para uso interno de toda a equipe Nuvemshop; é usado principalmente por Suporte e Vendas, mas está disponível para qualquer área.

Nota: No topo da página aparece "Última atualização: DD/MM/AAAA". Substitua pela data real da última modificação sempre que você atualizar a ferramenta.

Objetivo

- Fornecer informações claras e completas sobre a aplicação para toda a equipe interna.
- Permitir que o Suporte resolva as dúvidas dos vendedores com precisão e rapidez.
- Ajudar Vendas na avaliação de oportunidades e na identificação do "fit" durante as negociações.

Seções e prioridades

Todas as seções fornecem informações importantes e devem ser preenchidas com o maior nível de detalhe e precisão. Isso garante que qualquer membro da equipe tenha total clareza sobre a aplicação. No entanto, é prioridade que você dê atenção especial a:

Planos e Preços

- Sempre que possível, inclua um link para a **landing page oficial de preços**; isso evita atualizações manuais nas FAQs, pois a landing page se manterá atualizada.
- Se não houver uma landing page de preços, copie as informações de tarifas nesta seção e atualize-a sempre que houver mudanças.

Instalação

- Especifique a **URL de acesso à aplicação** (inclua formato de login e exemplos claros).
- Detalhe os **pré-requisitos**: conta, geração de API keys, permissões de acesso e configurações de usuário.
- Descreva **passo a passo o processo de instalação** com instruções detalhadas; adicione capturas de tela ou links para tutoriais, se aplicável.
- Aponte possíveis **erros comuns** e ofereça soluções ou referências à documentação complementar.

POCs de contato

- Preencha os dados de **POC Nível 1, Nível 2, Comercial e Técnico** com dias, horários e SLA.
-

Passos para completar

Compartilhar um link do **Google Docs** é a opção mais conveniente e eficiente:

- Um único link com permissões de visualização garante acesso à versão mais recente sem a necessidade de reenviar o documento.
- Se você não tiver o Google Drive ou Google Workspace, envie-nos o arquivo .docx atualizado sempre que fizer alterações.

Criar cópia no Google Docs

- Menu Arquivo → Fazer uma cópia.
- Se você não tiver uma conta Google, baixe o .docx.

Preencher cada seção na ordem indicada

- Use marcadores, links e capturas de tela (se aplicável).

Compartilhar o documento final

- **Google Docs:** envie a URL com permissões de visualização.
- **.docx:** envie-nos o arquivo atualizado.

Remova este guia assim que terminar, deixando apenas as FAQs.

Por favor, atualize o documento compartilhado no Google Docs sempre que fizer alterações; assim, o link sempre refletirá a versão vigente. Se você trabalha com um arquivo .docx, modifique o documento local e nos envie a versão mais recente após cada atualização.

Last Update: 27/01/2023

[Nome do Aplicativo]

Perguntas Frequentes (FAQs)

[Nome do Aplicativo]	1
Perguntas Frequentes (FAQs)	1
1. Gerais	3
1.1. Qual o tipo de meio de pagamento? Para que serve o aplicativo?	3
1.2. Qual(is) o(s) principal(is) problema(s) do lojista que o aplicativo resolve e como?	3

1.3. Qual o perfil de lojista recomendado para esse aplicativo? Existem requisitos específicos de perfil de negócio?	3
1.4. Onde funciona o aplicativo? (cidades, estados, regiões, países)	3
1.5. Quem desenvolveu o aplicativo? Quais são os principais canais de suporte, quais dias/horários de atendimento e SLA?	3
1.6. Temos uma conta teste disponível?	4
2. Planos e Preços	5
2.1. Qual a tabela de preços/precificação do aplicativo? Quais os tipos de planos disponíveis? Quais tarifas/taxas são cobradas?	5
2.2. O aplicativo possui taxas diferenciadas para o lojista Nuvemshop? Se sim, qual(is)?	5
2.3. O aplicativo possui precificação diferenciada para o lojista Nuvemshop Next?	5
3. Instalação	6
3.1. URL da área de Login	6
3.2. Possui requisitos prévios para fazer a instalação? Se sim, quais são?	6
3.3. Como é o processo de instalação e liberação do aplicativo?	6
3.4. O aplicativo possui seus próprios tutoriais? Se sim, colocar o(s) link(s) aqui.	6
3.5. Tutorial de Instalação Nuvemshop (Clicar no Link e criá-lo de acordo com os direcionamentos solicitados).	6
4. Funcionamento	6
4.1. Como é o processo de compra? (Visão do consumer)	6
4.2. O que acontece quando recebo um pagamento? (Visão do merchant)	6
4.3. Que formas de pagamento oferecem?	6
4.4. É possível configurar parcelas sem juros? Como?	6
4.5. É possível configurar parcelas com juros? Como?	7
4.6. Como fazer uma devolução total ou parcial de um pagamento?	7
4.7. Funcionalidades adicionais importantes sobre esse meio de pagamento.	7
Considerações (se houverem)	7
5. Informações do Serviço	7
5.1. Quais são as comissões x prazos de liquidação disponíveis?	7
5.2. Onde e quando recebo meus pagamentos?	7
5.3. Oferece parcelamento sem juros? Se sim, como é configurado?	7
5.4. Como é o sistema anti-fraude?	7

1. Gerais

1.1. Qual o tipo de meio de pagamento? Para que serve o aplicativo?

- *Tipo de plataforma de pagamento?*
- *Tipo de Integração?*
- *Métodos de pagamento aceitos?*
- *Bandeiras aceitas?*
- *O lojista pode parcelar sem juros?*
- *O lojista pode parcelar com juros?*
- *Que tipo de devolução aceita?*
- *Possui uma solução Antifraude?*
- *Com que tipo de comerciantes você trabalhará nesta integração?*

1.2. Qual(is) o(s) principal(is) problema(s) do lojista que o aplicativo resolve e como?

1.3. Qual o perfil de lojista recomendado para esse aplicativo? Existem requisitos específicos de perfil de negócio?

1.4. Onde funciona o aplicativo? (cidades, estados, regiões, países)

1.5. Quem desenvolveu o aplicativo? Quais são os principais canais de suporte, quais dias/horários de atendimento e SLA?

- *Quem desenvolveu o aplicativo?*
- **POC Level 1:**
 - . *Canal de contato de suporte geral para responder dúvidas do serviço ou integração.*
 - . *Dias e horários de atendimento*

. SLA

- **POC Level 2:**

. *Contato para escalar dúvidas que não tenham sido respondidas pelo Level 1.*

. *Dias e horários de atendimento*

. SLA

- **POC Comercial:**

. *Contato comercial para contas maiores e mais complexas.*

. *Dias e horários de atendimento*

. SLA

- **Poc Comercial Exclusivo Nuvemshop Next**

. SLA

. *Há possibilidade de negociar taxas?*

- **POC Técnico:**

. *Contato para suporte técnico em caso de erros na integração.*

. *Dias e horários de atendimento*

. SLA

- **POC Financeiro (para contato com o Financeiro Nuvemshop)**

1.6. Temos uma conta teste disponível?

2. Planos e Preços

2.1. Qual a tabela de preços/precificação do aplicativo? Quais os tipos de planos disponíveis? Quais tarifas/taxas são cobradas?

2.2. O aplicativo possui taxas diferenciadas para o lojista Nuvemshop? Se sim, qual(is)?

2.3. O aplicativo possui precificação diferenciada para o lojista Nuvemshop Next?

3. Instalação

3.1. URL da área de Login

3.2. Possui requisitos prévios para fazer a instalação? Se sim, quais são?

3.3. Como é o processo de instalação e liberação do aplicativo?

3.4. O aplicativo possui seus próprios tutoriais? Se sim, colocar o(s) link(s) aqui.

3.5. [Tutorial de Instalação Nuvemshop \(Clicar no Link e criá-lo de acordo com os direcionamentos solicitados\).](#)

3.5.1. Como instalar o aplicativo?

3.5.2. Passo a passo detalhado para a instalação do aplicativo na Nuvemshop (Inserir prints das etapas)

3.5.3. Direcionamento para o suporte do aplicativo (Qual(s) canal(s) para suporte do aplicativo em caso de dúvidas na instalação?)

3.5.4 Considerações Gerais

4. Funcionamento

4.1. Como é o processo de compra? (Visão do consumer)

4.2. O que acontece quando recebo um pagamento? (Visão do merchant)

4.3. Que formas de pagamento oferecem?

4.4. É possível configurar parcelas sem juros? Como?

4.5. É possível configurar parcelas com juros? Como?

4.6. Como fazer uma devolução total ou parcial de um pagamento?

4.7. Funcionalidades adicionais importantes sobre esse meio de pagamento.

Considerações (se houverem)

5. Informações do Serviço

5.1. Quais são as comissões x prazos de liquidação disponíveis?

5.2. Onde e quando recebo meus pagamentos?

5.3. Oferece parcelamento sem juros? Se sim, como é configurado?

5.4. Como é o sistema anti-fraude?