



R. Antônio de Albuquerque, 156 16º andar - Savassi,

Belo Horizonte - MG, 30112-010

www.smarttbot.com

contato@smarttbot.com

Manual do Manager

2022

Sumário

1. Conceitos	3
1. O que é O manual do Manager?	3
1.2 Quem é o Estrategista Manager?	3
1.3 O que é uma estratégia?	4
2. Benefícios - Parceria	4
3 Produto - Sobre o Robô	5
4. Comunicação	19
4.1 Início da Parceria	19
4.2 Grupo/Canal no Telegram	20
4.2.1 Canal	21
4.2.2 Grupo	22
4.3 Comunicação Manager e SmarttBot	23
4.4 Comunicação - Manager e Cliente	24
4.5 Problemas e Incidentes	26
4.6 Encerramento da Parceria	26
5. Educacional	27
5.1 Demais materiais educativos	27
	28

1. Conceitos

1. O que é o manual do Manager?

A união entre a SmarttBot e Manager corresponde a uma junção de esforços cujo objetivo é oferecer aos investidores tecnologia e inteligência para democratizar o investimento no Brasil.

O manual do Manager foi elaborado para indicar as melhores práticas e trazer clareza aos procedimentos, fluxos e orientações ao Manager e que, portanto, deverão ser seguidas para o melhor funcionamento da parceria e para que os clientes tenham a melhor experiência.

Espera-se, desta forma, que este manual sirva como fonte de consulta e possa contribuir efetivamente para o esclarecimento de dúvidas decorrentes das demandas e procedimentos da parceria firmada de acordo com os termos de uso do manager.

1.2 Quem é o Manager?

Chamamos de Manager quem disponibiliza seus Setups, estratégias e inteligência de trading na Bolsa de Valores, criando produtos financeiros e disponibilizando-os para os clientes da SmarttBot, com a finalidade principal de gerar retorno financeiro.

O Manager que possui certificação CNPI terá condições diferentes dos demais, caso o Manager não possua a certificação CNPI, ficará a critério da SmarttBot aprovar e disponibilizar o produto aos clientes.

1.3 O que é uma estratégia?

A estratégia é o produto financeiro que resulta da parceria entre SmarttBot e Manager. Com a junção de esforços, podemos transformar a lógica de operações do Manager em um produto que replicará as operações para os clientes.

2. Benefícios – Parceria

Os Estrategistas Manager SmarttBot possuem, durante a vigência da parceria, vantagens que serão disponibilizadas assim que a parceria se inicie:

- Criar novos produtos podendo comercializá-los comercializá rapidamente de acordo com as diretrizes;
- Acesso aos links de checkout para divulgações externas;
- Acesso e visualização transparente das informações comerciais referente ao produto comercializado;

- Divulgação do Estrategista em canais de divulgação, como através de campanhas de e-mails e *lives*(*diretamente relacionado ao bom desempenho*);
- Acesso ao conjunto de estratégias próprias da SmarttBot(Tangram PRO, Price Action PRO e Larry Williams);
- Sobre o faturamento e data de pagamento os devidos esclarecimentos constam no termo de uso.

Alguns outros benefícios serão estudados ao decorrer do tempo e evolução da parceria, como:

3. Produto – Sobre o Robô

- I. O Trade Automatizado foi estruturado especificamente para estratégias que buscam alvos médios a longos (superiores a 100 pontos no WIN e 7 pontos no WDO). Dessa forma, **ele não funciona com efetividade em estratégias tipo scalper, de alvos curtos e operações rápidas de segundos**, pois os efeitos de *slippage* entre clientes ficam cada vez mais relevantes quanto mais frequentes esses tipos de operações ocorrerem.
- II. O robô disponibilizado ao cliente deverá operar com no máximo 5 contratos de WIN e 2 WDO;

-
- III. após uma entrada executada no robô, não será possível zerar a posição manualmente via Manager;
 - IV. Em caso de o Manager possuir robôs em sua conta pessoal da SmarttBot e queira transferir os históricos para o Manager, deverá solicitar via e-mail parceiros@smarttbot.com;
 - V. Não serão permitidos nomes que violem direitos autorais de marcas externas, sujeito a ações judiciais;
 - VI. Alterações de parâmetros são permitidas, desde que o robô não esteja com posições em aberto. Sendo necessário comunicar a SmarttBot via manager@smarttbot.com sobre a alteração.
 - VII. Os robôs no ambiente de simulação pessimista em nossa plataforma foram desenvolvidos seguindo uma metodologia específica e não levam em consideração questões relacionadas ao *book* de oferta dos papéis negociados. Assim, possíveis efeitos de *slippage* não são considerados nos resultados. Quanto mais frequentes forem as operações *daytrade*, e/ou menores forem os alvos e, ainda, quanto mais rápidas forem as operações, **maiores poderão ser as diferenças entre os robôs no simulador e os da conta real.**

Para mais informações sobre o funcionamento da simulação em robôs,

[clique aqui](#);

-
- VIII. Quando o cliente estiver com o seu robô desligado no momento do recebimento do sinal de entrada, mas ligá-lo logo em seguida, os demais sinais (aumentos de posição, saídas parciais, modificações antes do sinal de entrada) serão ignorados, já que o sinal de entrada foi perdido.
- IX. Atentar-se para a mudança de senha obrigatória na nossa plataforma a cada 45 dias.

4. Comunicação

É através da Comunicação que você Manager, manterá um bom relacionamento com a equipe SmarttBot e os seguidores da sua estratégia. É importante que a linguagem seja clara e objetiva, e que possa ser compreendida por todos os públicos envolvidos.

Entender o funcionamento, dinâmica, e regras das plataformas de comunicação utilizadas pela SmarttBot, tanto para o contato "Estrategista e SmarttBot", quanto para o contato "Estrategista e Clientes" é de fundamental importância.

As plataformas utilizadas são o e-mail manager@smarttbot.com para comunicação "Estrategista e SmarttBot"; e Telegram para comunicação "Estrategista e Seguidores".

4.1 Início da Parceria

Aqui estão algumas diretrizes e conceitos a serem seguidos no início da relação entre SmarttBot e Manager:

O Manager deverá fornecer informações referentes a sua estratégia que poderão ser usadas nos materiais de divulgação, seguindo um modelo fornecido pela SmarttBot através do documento Jornada do Manager, enviado em seu e-mail.

O Manager deverá ter total entendimento das funcionalidades básicas da plataforma, em especial aquelas que se referem diretamente ao seu produto.

A SmarttBot ficará responsável pelo pós-venda e fornecimento de informações necessárias para a utilização da plataforma pelo cliente.

4.2 Canal no Telegram

Valorizar o conceito de comunidade em uma empresa é essencial, pois essa proposta possui uma capacidade única de conectar usuários de um produto e também é fundamental para expandir o suporte.

O conceito de comunidade para uma empresa se baseia em uma nova forma de se relacionar com os consumidores, pois promove um engajamento verdadeiro. Isso porque tem como base envolver seus clientes que, naturalmente, acabam interagindo e fazendo a propaganda de sua marca.

A SmarttBot possui uma pessoa dedicada a prezar pelo melhor funcionamento da comunidade, aqui chamado de *Community Manager*. O CM (Community Manager) irá criar o canal, inserir as informações iniciais e conceder permissão de administrador ao manager e sua equipe;

Assim que a estratégia for lançada, a comunidade terá início;

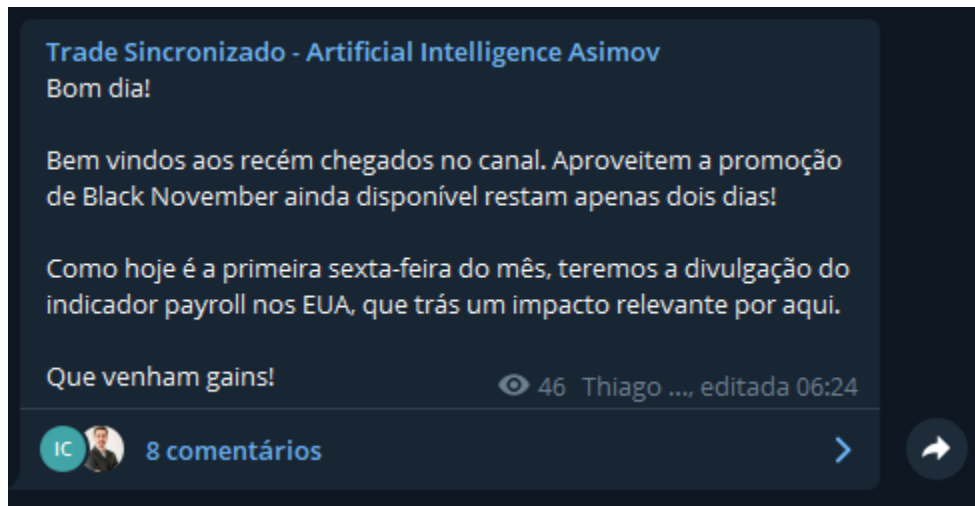
4.2.1 Canal

Os canais são uma ferramenta para transmissão pública de mensagens para grandes audiências e e têm número ilimitado de inscritos.

A grande diferença do Canal é que nele, apenas administradores podem enviar mensagens. Desta forma, as mensagens enviadas são assinadas com o nome do canal e não com o nome de quem posta.

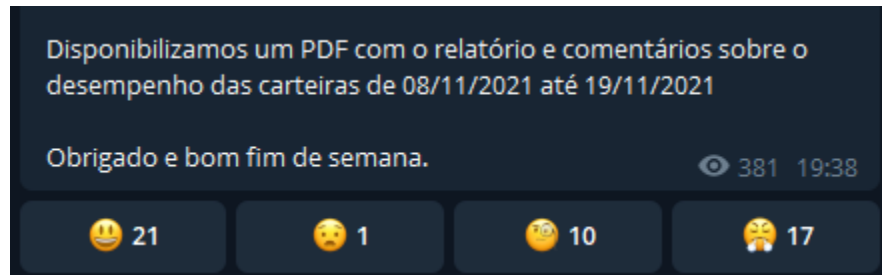
Porém, isso não impede que sejam definidos administradores adicionais para gerenciarem o canal.

Novos inscritos podem ver todo o histórico de mensagens assim que entrarem.



Cabe ao manager e sua equipe definirem a possibilidade ou não de comentários de clientes nos posts, o que torna o Canal com baixo nível de interação/demanda por parte do manager , que pode escolher quando liberar ou não os comentários dos usuários.

Bot @like é uma excelente proposta de interação sem mensagens, visto que o usuário poderá reagir ao post clicando no emoticon que melhor retrata o seu humor:



Pontos Positivos:

1. baixo nível de demanda;
2. possibilidade de colher feedbacks dos usuários através de enquetes e/ou comentários;
3. sem possibilidade de comentários públicos de detratores;
4. ambiente sem chance de discussões/brigas.

Pontos Negativos:

1. pode gerar insatisfação do usuário pela falta de interação (se a frequência de atualizações for muito baixa);

4.3 Comunicação Manager e SmarttBot

A comunicação entre Manager e SmarttBot será via email manager@smarttbot.com, em casos de urgência temos também atendimento exclusivo no aplicativo WhatsApp 1196923-7277. Através dele, o manager possuirá canal aberto para demandas e solicitações referentes a parceria.

A SmarttBot tem no prazo de 7 dias úteis para resolução das demandas solicitadas pelo manager , podendo estender esse prazo a depender da demanda solicitada e somente irá atender essas demandas quando solicitadas no canal oficial de contato entre as partes.

Toda informação referente a processos financeiros do manager deverão obrigatoriamente ser enviadas para o e-mail: financial@smarttbot.com.

Informações referentes a operações de robôs do manager , ou de robôs referência no ranking, poderão ser discutidas no canal oficial de comunicação com o manager , porém, qualquer análise mais profunda ou contestação de operações deverá ser enviada e formalizada no email: operacoes@smarttbot.com. Dessa forma a equipe responsável poderá analisar o caso com as devidas ferramentas necessárias.

Qualquer informação de acordos, parcerias, promoções, divulgações e qualquer situação ocorrida que diga respeito à SmarttBot não poderão ser divulgadas externamente sem o comum acordo entre as partes, seguindo as diretrizes dispostas no item abaixo.

4.4 Comunicação - Manager e Cliente

A estratégia se tornará um sucesso com a informação prestada de maneira correta para o cliente final. Aqui estão algumas diretrizes e recomendações para o contato entre o manager e o cliente.

Todas as solicitações e reclamações que o cliente faça diretamente ao manager , referentes ao funcionamento da plataforma SmarttBot, deverá ser encaminhada diretamente para a equipe de suporte da SmarttBot através dos seus canais oficiais de contato que podem ser entrados em [Fale Conosco - SmarttBot](#).

No caso de problemas, incidentes, desconexões ou qualquer outra situação atípica na plataforma da SmarttBot, ou em específico a sua(s) estratégia(s), o manager deverá entrar em contato com a SmarttBot para receber informações sobre a situação identificada. **Somente após o alinhamento sobre a ocorrência com a SmarttBot é que a comunicação com o cliente poderá ser feita, conforme item “Problemas e Incidentes”.**

A SmarttBot poderá enviar relatórios periódicos com os resultados dos produtos ofertados para o cliente, utilizando como referência os resultados obtidos pelos robôs disponíveis na plataforma. O parceiro também tem a obrigação de comunicar seus relatórios e análises referente a(s) sua(s) estratégias, desde que utilize como referência para análise e divulgação os resultados obtidos **somente na plataforma SmarttBot e de maneira transparente.**

Toda e qualquer recomendação deverá estar de acordo com a [legislação brasileira apresentada pelo órgão regulador CVM \(Comissão de valores Imobiliários\)](#).

O Manager poderá selecionar uma forma de comunicação com os clientes das que estão dispostas nessa cartilha, visando informar, relatar e interagir com os assinantes e usuários do(s) produto(s).

Esta forma de comunicação terá regras e diretrizes específicas dispostas pela SmarttBot e deverão ser seguidas pelo manager e sua equipe. Toda informação prestada pelo manager , que não siga as regras e diretrizes

previamente estabelecidas e acordadas, poderá ser cobrada a fim de responsabilização legal.

Seguem as diretrizes e recomendações estabelecidas para a comunicação do Estrategista com os clientes da SmarttBot:

- O Estrategista não poderá se posicionar contra a SmarttBot, inferindo a causa de qualquer situação que ocorra na plataforma, induzindo a interpretação errônea pelos usuários. Toda comunicação deverá ser feita em conjunto e em acordo entre SmarttBot e Estrategista;
- Ao realizar a divulgação de resultados financeiros de operações, esses resultados deverão ser divulgados somente referentes a plataforma da SmarttBot. Não serão aceitas divulgações de resultados obtidos por plataformas terceiras, passível de exclusão da mensagem;
- Não fazer promessas comerciais, ou realizar a divulgação de promoções e lançamentos sem o aval e acordo com a SmarttBot. Essas comunicações deverão ser previamente acordadas entre as partes no que se refere a datas, discurso, detalhes, valores e quaisquer outras informações;
- Não comunicar nenhuma mudança de valor ou congelamentos de planos sem alinhamento prévio com a equipe SmarttBot;
- Não zombar ou insultar clientes, mesmo que na comunicação privada entre o Estrategista e a SmarttBot. Qualquer dúvida ou reclamação por parte do cliente é válida e deve ser discutida para resolução;

-
- Divulgar somente os canais de comunicação oficiais da SmarttBot, definidos entre os pares, e que se remetem especificamente para o público geral;
 - Não divulgar canais de comunicação privados entre Estrategista e SmarttBot para o público geral;
 - Não divulgar dados pessoais, meios de contato ou qualquer outra informação de funcionários da SmarttBot;
 - Não divulgar dados de clientes sob pena de responsabilidade assim como definido pela LGPD ([Lei Geral de Proteção de Dados](#));
 - Não excluir algum membro do meio de contato definido, salvo quando em comum acordo com a SmarttBot, e o mesmo infringir as diretrizes do [Termo de Uso](#);
 - Não pedir, receber ou utilizar de qualquer maneira os dados pessoais dos clientes, ou as credenciais de acesso dos clientes à plataforma da SmarttBot;
 - Não acessar de qualquer maneira a conta de clientes, a fim de melhoria de setups ou qualquer outro motivo;
 - Não divulgar no grupo/comunidade ou diretamente aos clientes da SmarttBot outro tipo de produto ou serviço, seja próprio ou de terceiros, que não seja relacionado ao produto vendido pela SmarttBot;

4.5 Problemas e Incidentes

Em caso de problemas ou incidentes que ocorram na plataforma, a SmarttBot fica responsável de elaborar a comunicação e enviar para os clientes.

Essa mesma comunicação será enviada para o Manager, para que também tenha ciência do ocorrido e possa direcionar os usuários do seu produto adequadamente.

Caso o incidente afete direta ou exclusivamente o produto do Manager, **a SmarttBot irá informar o ocorrido pelo WhatsApp**, assim como a mensagem padrão enviada para os clientes e demais informações relevantes, ficando também disponível para sanar dúvidas.

Veja algumas recomendações e ações a serem tomadas em casos de problemas ou incidentes:

Ações do Manager:

- Colher informações com a SmarttBot sobre como o problema afeta os produtos ou aguardar informações no canal de comunicação entre SmarttBot e Manager.
- Não informar ou avisar o cliente sem alinhamento com a SmarttBot.
- Direcionar os clientes para os [canais de atendimento](#) da SmarttBot em caso de não ter clareza ou não ter alinhamento sobre o ocorrido.

Ações da SmarttBot:

- Informar ao Manager sobre o que está ocorrendo, enviando a mensagem que o cliente também irá receber, para poder ser replicada se necessário e dando visibilidade sobre o nível de criticidade do problema.
- Informar os clientes afetados (processo já padrão da SmarttBot).

4.6 Encerramento da Parceria

Em caso de decisão de encerramento da Parceria, serão primeiramente revisados os termos legais do contrato entre Manager e SmarttBot. Para manter uma boa relação com os clientes e para que o processo de encerramento ocorra da maneira mais tranquila para o cliente, possuímos um processo de encerramento que está no termo de uso e deve ser seguido.

5. Educacional

A SmarttBot sempre trabalha para democratizar o investimento, e é por meio do nosso trabalho em conjunto que conseguiremos alcançar nosso objetivo. Pensando nisso, também temos o foco educacional, e trabalhamos na contextualização do mercado para cada novo produto que ofertamos.

É deste modo que também contamos com a colaboração na criação de conteúdo para fomentar cada novo investidor as boas práticas de investimento.

A SmarttBot se coloca à disposição para cocriar conteúdos em formatos de vídeos, artigos e eventos ao vivo diretamente relacionados com o bom desempenho de seus produtos.

5.2 Demais materiais educativos

Outros materiais educativos podem ser produzidos pelo manager, como vídeos educativos, artigos ou e-books, que podem auxiliar no entendimento do produto e serem usados para impulsionar as vendas.

@MKT por favor adicionar uma conclusão ao final do documento (ex: esse documento visa um bom desempenho do manager dentro da plataforma, de acordo com as diretrizes da smarttbot, em caso de dúvidas entre em contato conosco).