



# Manual de Boas Práticas





## Agenda

- ✓ O que é a Ebit?
- ✓ Metodologia
- ✓ Convênio
- ✓ Critérios de Medalha
- ✓ Regras de Aplicação de Medalhas
- ✓ Regras de Aplicação de Banner e Lightbox
- ✓ Boas Práticas

# O QUE É A **e**bit?

## | CERTIFICAÇÃO

+ 20 MIL LOJAS  
lojas avaliadas desde 2000

25 MILHÕES DE PESQUISAS COLETADAS  
sobre experiência de compra

300 MIL QUESTIONÁRIOS  
respondidos **por mês**

CLASSIFICAÇÃO DAS LOJAS EM:



# O QUE É A **e**bit ?

| DIFERENCIAL

**REGISTRAMOS O PULSO DO E-COMMERCE**

lojas avaliadas desde 2000



**EMPRESA COM MAIOR CREDIBILIDADE E REFERÊNCIA**

em métrica de e-commerce no Brasil



**INTEGRADA AO BUSCAPÉ COMPANYY**

desde 2007



**INFORMAÇÕES REAIS, COM SISTEMA DE PESQUISAS**

sobre a experiência completa de compra



# METODOLOGIA

**1. Consumidor compra** um produto, **clica** no banner da Ebit na página de confirmação e **responde** a pesquisa.

**2. Ebit solicita** ao consumidor avaliação após entrega. (via e-mail)

**3. Ebit solicita** ao consumidor que avalie o produto comprado. (via e-mail)

**4. Loja publica** a medalha Ebit Diamante, Ouro, Prata, Bronze ou Em avaliação.

**5. Consumidores visualizam** medalha, comentários, elogios e reclamações de clientes.





## Convênio

- ✓ Pesquisas
- ✓ Processo de Compra



# CONVÊNIO

## | PESQUISAS



1

### Pesquisa de Experiência de Compra

**Banner Ebit**  
no checkout da loja.

**Após a conclusão**  
da compra.



2

### Pesquisa de Entrega

**Envio da Ebit**  
no e-mail cadastrado  
do consumidor.

**1 dia após o prazo** de  
entrega informado.



3

### Pesquisa de Produto

**Envio da Ebit**  
no e-mail cadastrado  
do consumidor.

**45 dias depois.**



### Pesquisa Especial

Pesquisa **sazonal** sobre hábitos  
e consumo e intenção de compra  
Dia das Mães, Black Friday, etc.

**Envio ocasional da Ebit por e-mail**  
para base selecionada de consumidores.



# CONVÊNIO

## | PROCESSO DE COMPRA





## CrITÉrios de Medalha

✓ Em Avaliação

✓ Bronze

✓ Prata

✓ Ouro

✓ Diamante



# CRITÉRIOS DE MEDALHA | EM AVALIAÇÃO

Há **3 critérios** que determinam a atribuição desse status à loja:



- ✓ Loja está conveniada à Ebit há **menos de 90 dias**.
- ✓ Loja **não captou a quantidade mínima de pesquisas respondidas**, estabelecidas por regra (no período de 90 dias): 6 preenchimentos da Pesquisa de Experiência de Compra e 2 da Pesquisa de Entrega.
- ✓ Loja **não atendeu 100% das exigências** na adesão ao serviço do consumidor.

# CRITÉRIOS DE MEDALHA

## | BRONZE

Possuir, na **média dos últimos 90 dias** (média móvel):



- ✓ No mínimo **6 Pesquisas de Experiência de Compra** respondidas;
- ✓ No mínimo **2 Pesquisas de Entrega** respondidas;
- ✓ Protocolo de segurança **SSL**;
- ✓ **Garantia de sigilo** no tratamento de informações de clientes;
- ✓ **Convênio** com a Ebit há pelo menos **90 dias**;
- ✓ **Nota geral** dada pelos seus clientes igual ou superior a **3\***.

\* Os consumidores avaliam cada um dos 10 quesitos com notas de 1 a 5.

# CRITÉRIOS DE MEDALHA

## | PRATA

Possuir, na **média dos últimos 90 dias** (média móvel):



- ✓ No mínimo **15 Pesquisas de Experiência de Compra** respondidas;
- ✓ No mínimo **5 Pesquisas de Entrega** respondidas;
- ✓ Protocolo de segurança **SSL**;
- ✓ **Garantia de sigilo** no tratamento de informações de clientes;
- ✓ **Convênio** com a Ebit há pelo menos **90 dias**;
- ✓ **Nota geral** dada pelos seus clientes igual ou superior a **3\***.

\* Os consumidores avaliam cada um dos 10 quesitos com notas de 1 a 5.

# CRITÉRIOS DE MEDALHA

## | OURO

Possuir, na **média dos últimos 90 dias** (média móvel):



- ✓ No mínimo **50 Pesquisas de Experiência de Compra** respondidas;
- ✓ No mínimo **15 Pesquisas de Entrega** respondidas;
- ✓ Protocolo de segurança **SSL**;
- ✓ **Garantia de sigilo** no tratamento de informações de clientes;
- ✓ **Convênio** com a Ebit há pelo menos **90 dias**;
- ✓ **Nota geral** dada pelos seus clientes igual ou superior a **4\***.

\* Os consumidores avaliam cada um dos 10 quesitos com notas de 1 a 5.

# CRITÉRIOS DE MEDALHA

## | DIAMANTE

Possuir, na média dos últimos 90 dias (média móvel):



- ✓ No mínimo **1000 Pesquisas de Experiência de Compra** respondidas;
- ✓ No mínimo **20 Pesquisas de Entrega** respondidas;
- ✓ Mínimo de **85% de entregas feitas no prazo**;
- ✓ Índice igual ou superior a **85%** em **probabilidade de consumidores voltarem à comprar na loja**;
- ✓ Protocolo de segurança **SSL**;
- ✓ **Garantia de sigilo** no tratamento de informações de clientes;
- ✓ **Convênio** com a Ebit há pelo menos **90 dias**;
- ✓ **Nota geral** dada pelos seus clientes igual ou superior a **4\***.

\* Os consumidores avaliam cada um dos 10 quesitos com notas de 1 a 5.



## Regras de Aplicação de Medalha

✓ Em Avaliação

✓ Bronze

✓ Prata

✓ Ouro

✓ Diamante



# REGRAS DE APLICAÇÃO DE MEDALHA

## | ATENÇÃO



A medalha deve ser aplicada somente nos **tamanhos estabelecidos como padrão**.

Link para integração:  
[developer.ebit.com.br](https://developer.ebit.com.br)



Por regra a aplicação nunca deve sofrer variação em suas **cores, dimensões e estruturas**.



Lojistas que utilizarem a medalha Ebit com qualquer alteração de aplicação estão **sujeitos a entrar em processo de reavaliação** de seu e-commerce.

# REGRAS DE APLICAÇÃO DE MEDALHA

## | EM AVALIAÇÃO

### Estrutura do selo de avaliação



# REGRAS DE APLICAÇÃO DE MEDALHA

## | BRONZE

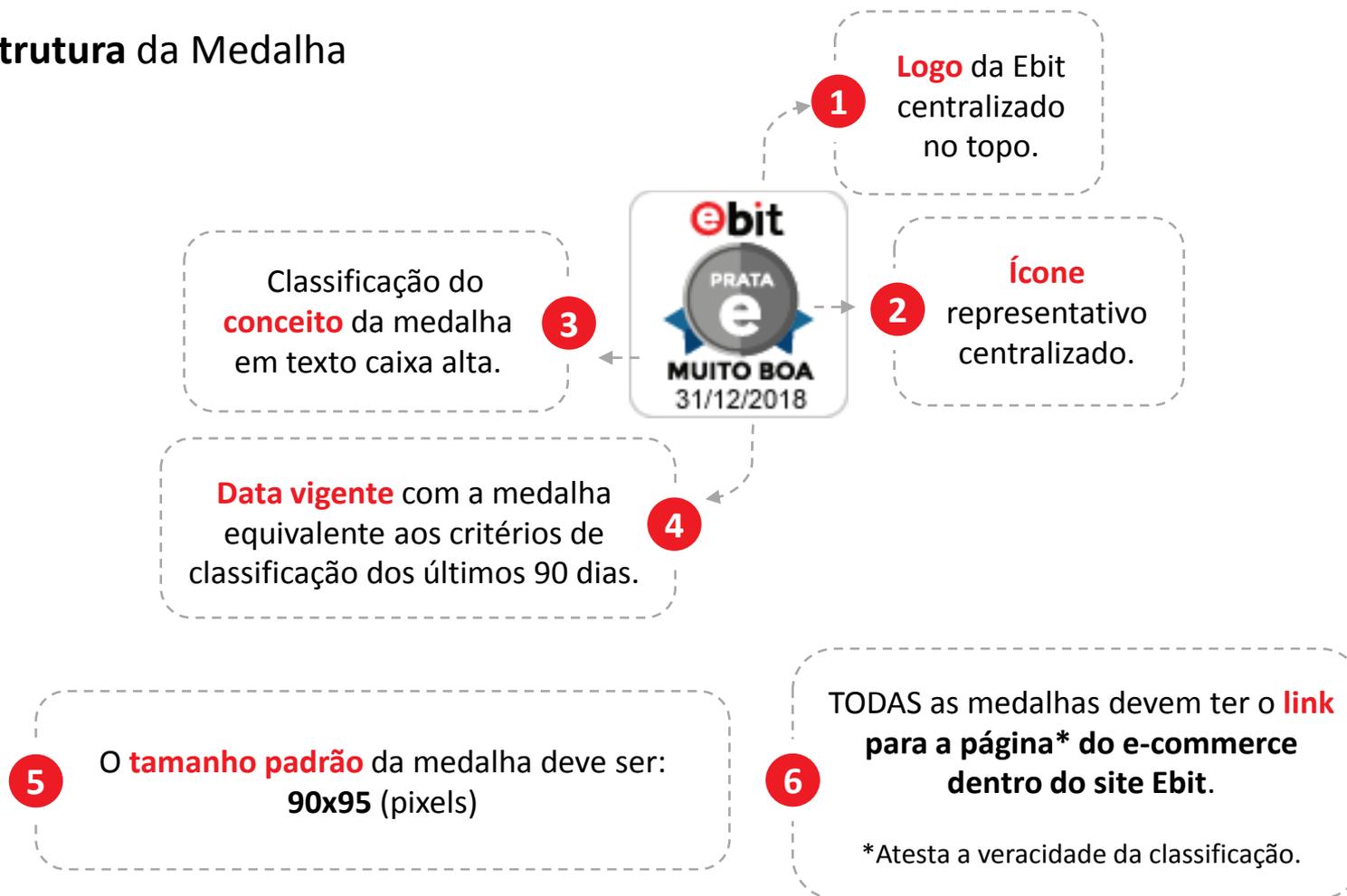
### Estrutura da Medalha



# REGRAS DE APLICAÇÃO DE MEDALHA

## | PRATA

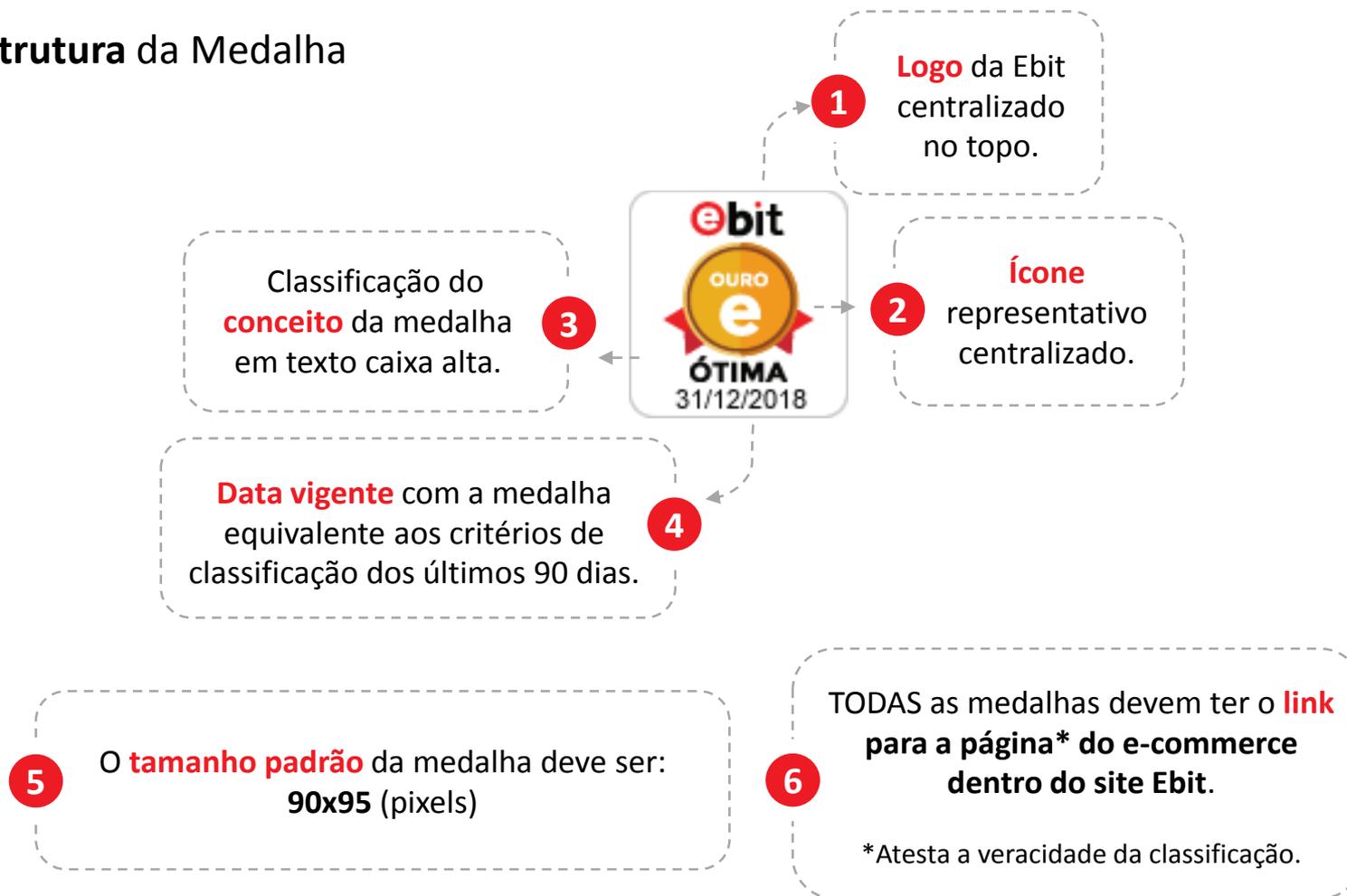
### Estrutura da Medalha



# REGRAS DE APLICAÇÃO DE MEDALHA

## | OURO

### Estrutura da Medalha



# REGRAS DE APLICAÇÃO DE MEDALHA

## | DIAMANTE

### Estrutura da Medalha



# REGRAS DE APLICAÇÃO DE MEDALHA

## | APLICAÇÕES

90x95 – Fundo branco



Nos próximos dias, a Ebit deve disponibilizar outros formatos para a aplicação das medalhas.



# Regras de Aplicação de Banner e Lightbox

✓ Atenção

✓ Opções



# REGRAS DE APLICAÇÃO DE BANNER

## | ATENÇÃO



Os banners da Ebit devem ser **parametrizados e inclusos na página de conclusão de compra** de seu e-commerce com link para o consumidor responder a primeira Pesquisa de Experiência de Compra.

Link para implementação:

[developer.ebit.com.br](https://developer.ebit.com.br)



Essas respostas são utilizadas para a **classificação do seu e-commerce** com nossas medalhas.

# REGRAS DE APLICAÇÃO DE BANNER

## | BANNER EBIT

468x60 - fundo verde



Para melhorar a **captação de pesquisas**, sugerimos a **aplicação na parte superior da página de checkout** da loja, para **melhor visualização** do banner pelo consumidor sem que ele tenha que realizar scroll down.



Além disso, **sugerimos que não sejam aplicados outros anúncios e/ou banners** que possam competir pela atenção do consumidor na página de conclusão de compra. Isso faz com que seja reduzida a taxa de resposta às pesquisas Ebit.

# REGRAS DE APLICAÇÃO DE BANNER

## | LIGHTBOX

575x283 - fundo escuro



A aplicação do **lightbox na página de confirmação de compra** é uma ótima estratégia de melhorar a captação de pesquisas de **Experiência de Compra** na loja.

Observação: O lightbox é uma aplicação extra para reter mais pesquisas respondidas, o que não exclui a aplicação do banner padrão (verde)



# Boas Práticas



# BOAS PRÁTICAS

Exemplos de locais **incorretos** para o banner Ebit:

- ✘ Homepage
- ✘ Após escolher seu produto
- ✘ “Confirmação de Pedido” no e-mail
- ✘ Nos “Meus Pedidos” no site
- ✘ Links em redes sociais

# BOAS PRÁTICAS

- 1 Ratificamos que o único processo correto e válido é apresentar o **banner da pesquisa Ebit no final do processo de compras**.
- 2 A pesquisa poderá somente ser **respondida por consumidores reais** e no momento da compra.
- 3 Ter a pesquisa implementada única e exclusivamente no **checkout da loja**.
- 4 O banner deverá ser aplicado somente **depois da comprovação de pagamento** do cliente.

- 5 **Não** responder pesquisas de transações via telefone.  
  
Seus funcionários ou quaisquer pessoas que não sejam clientes, **não** poderão responder a pesquisa pelo cliente e/ou induzi-lo a responder.
- 6 **Não** enviar e-mail com links da pesquisa.
- 7 O banner **não** poderá ser disponibilizado em nenhum outro local, fora da tela de finalização de compra, do seu site.
- 8 **Não** oferecer descontos ou prêmios para ser avaliado.

# BOAS PRÁTICAS

## Atenção!

- ❌ O **não cumprimento** das Boas Práticas listadas neste documento acarretam em punições e possível perda da medalha da loja.
- ❌ A Ebit tem um processo de **controle de qualidade** que garante que **apenas opiniões reais** sejam coletadas de forma autêntica ao padrão estabelecido pela Ebit.



**OBRIGADO!**

