

# Discord para Empresas

*com Brenno Bohm Kolososki*

## Sumário

<b>Módulo 1</b>	4
Lição 1: Objetivos deste módulo	5
Lição 2: Discord: A ferramenta que pode mudar a comunicação em <i>Home Office</i>	5
O que é <i>Discord</i> ?	5
Como saber se minha empresa precisa do <i>Discord</i> ?	5
Lição 3: Conheça a interface do <i>Discord</i>	6
Como funciona um servidor	6
Conhecendo a interface do <i>Discord</i>	6
Lição 4: Quais os tipos de servidor o <i>Discord</i> oferece	8
Como criar um servidor no <i>Discord</i>	8
Lição 5: Entenda quando é vantajoso adquirir o <i>Discord Nitro</i>	8
O que é o <i>Discord Nitro</i> ?	8
Quais benefícios são adicionados a conta do usuário assinante?	8
O que são servidores impulsionados e quais mudanças acontecem?	9
Lição 6: Problemas que podem surgir ao implementar o <i>Discord</i>	9
Lição 7: 5 passos práticos para aplicar o que aprendeu	10
<b>Módulo 2</b>	11
Lição 1: Objetivos deste Módulo	12
Lição 2: Construindo um servidor de qualidade para a sua empresa	12
Lição 3: Como passar uma imagem profissional em reuniões no <i>Discord</i>	13
As mudanças do trabalho em <i>Home Office</i>	13
Pontos de atenção:	14
Lição 4: Quais passos seguir para montar uma rotina produtiva no <i>Discord</i>	14
Lição 5: Dez dicas para melhorar a comunicação em <i>Home Office</i>	15
1. Alinhe as expectativas	15
2. Saiba utilizar as ferramentas disponíveis	15
3. Utilize a comunicação “ <i>Face to Face</i> ”	15
4. Na dúvida, comunique	15
5. Defina quando e como você pode falar	15
6. Responda prontamente (dentro do possível)	15
7. Quando preciso, ligue	15
8. Cumpra a rotina de comunicação	15
9. Separe assuntos pessoais e profissionais	15
10. Cuidado para não perder conversas	16
Lição 6: Moderação no <i>Discord</i> : Boas práticas para manter um servidor eficiente	16
Lição 7: 5 passos práticos para aplicar o que aprendeu	16

Direitos desta edição reservados  
A Voitto Treinamento e Desenvolvimento  
[www.voitto.com.br](http://www.voitto.com.br)

*Supervisão editorial:* Thiago Coutinho de Oliveira

*Apresentação do curso:* Brenno Bohm Kolososki

*Produção de conteúdo:* Marcos Vitor Feitosa Carneiro da Costa

Brenno Bohm Kolososki é especialista em Relacionamento ao Público e *Costumer Experience* com formação pela Universidade Nove de Julho, atua no mercado há 7 anos tendo passagem por várias empresas do setor de tecnologia.

### É PROIBIDA A REPRODUÇÃO

Nenhuma parte desta obra poderá ser reproduzida, copiada, transcrita ou mesmo transmitida por meios eletrônicos ou gravações sem a permissão, por escrito, do editor. Os infratores serão punidos pela Lei nº 9.610/98

# **Módulo 1**

## **Primeiros Passos no *Discord***

## Lição 1: Objetivos deste módulo

Nesse módulo você será apresentado a interface do *Discord*, **os benefícios de utilizá-lo** como ferramenta de comunicação interna e porquê adotá-lo na sua empresa.

Responderemos perguntas como:

- ✓ Por que eu devo escolher uma plataforma diferente do *Gmail*?
- ✓ Como saber se minha empresa precisa do *Discord*?
- ✓ Quais são os benefícios de utilizar o *Discord*?

## Lição 2: *Discord*: A ferramenta que pode mudar a comunicação em *Home Office*

### O que é *Discord*?

Fundado em 2015, o **Discord é uma plataforma de comunicação** totalmente gratuita e hoje já conta com mais de 150 milhões de usuários ativos por mês.

O ambiente de *Home Office* traz **uma nova dinâmica de trabalho** para todos, tudo é feito apenas como o seu computador e a internet. Normalmente, uma rotina de trabalho remoto exige que **o profissional acessa várias ferramentas** como: Gmail, Google Drive, Google Planilhas, Google Meet, Trello, entre outros. É inevitável que, em algumas ocasiões, alguma informação seja perdida ou fique escondida atrás de várias outras e nesse momento o **Discord surge com uma solução: facilitar a execução de várias tarefas** uma vez que ele pode fazer sozinho as funções do Gmail, Google Meet e Google Drive.



Gratuito;  
Chamadas de áudio e vídeo, mensagens de texto;  
Upload de arquivos.  
Chats em grupo;  
Possibilidade de segmentação dos participantes.



### Como saber se minha empresa precisa do *Discord*?

Se você tem observado problemas como os descritos na figura abaixo é bem provável que sua empresa esteja em uma confusão quando se trata de troca de informações.





// Não consigo acompanhar todos os e-mails que recebo durante o dia. //



// O pessoal do setor X sempre **demora para responder nossos e-mails.** //



// Não gosto de usar **tantos aplicativos** para acompanhar as notícias da empresa. //



// Quando avisaram sobre esse projeto? **Não recebi essa mensagem!** //

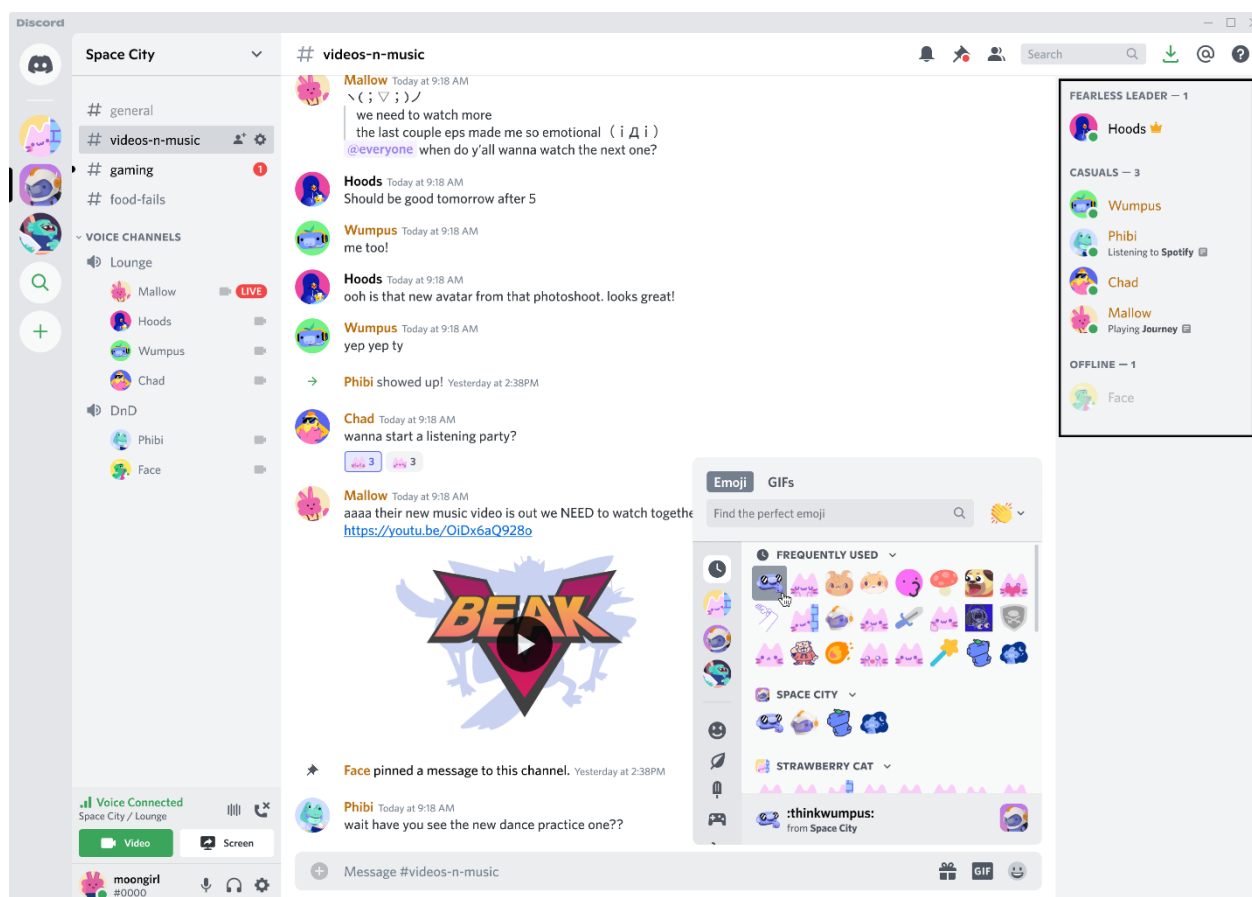
## Lição 3: Conheça a interface do *Discord*

Como funciona um servidor

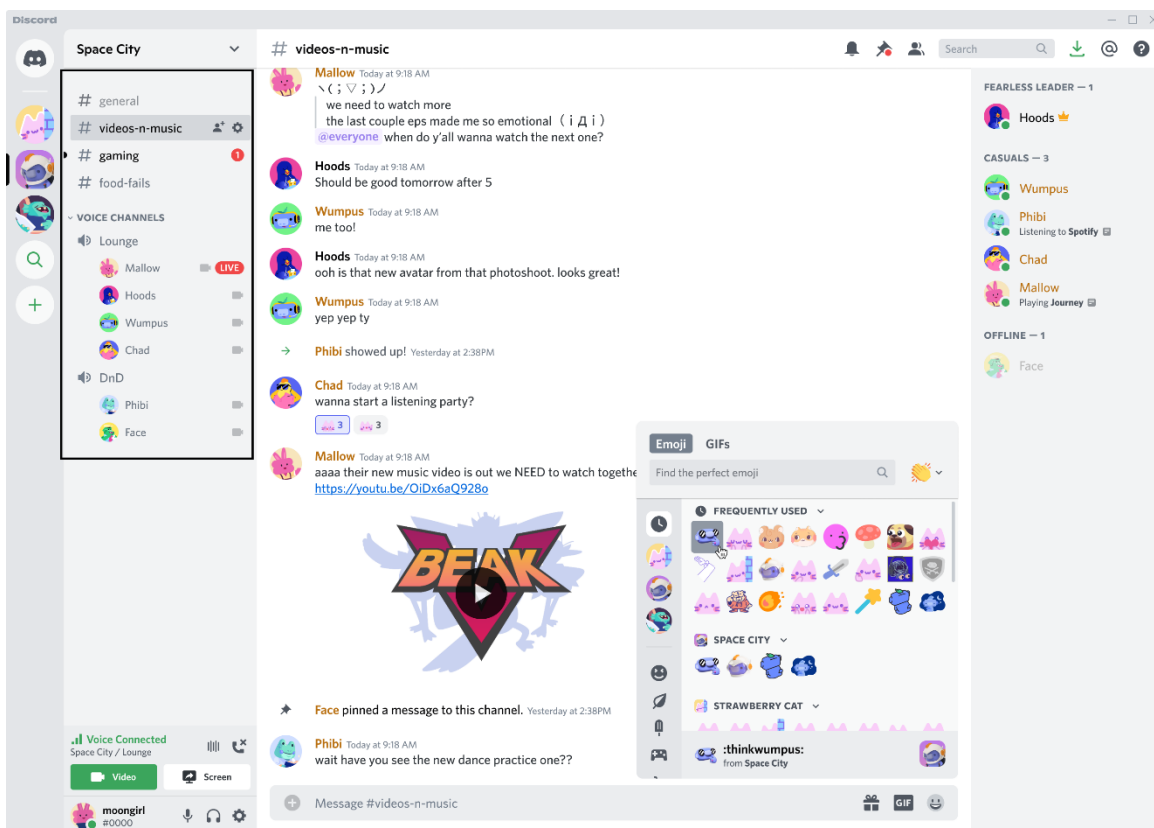
**Servidor é o nome dado às comunidades.** É semelhante a um grupo de *WhatsApp*, no qual usuários são adicionados e trocam mensagens entre si e **todo o fluxo de informação** está concentrado nele.

## Conhecendo a interface do *Discord*

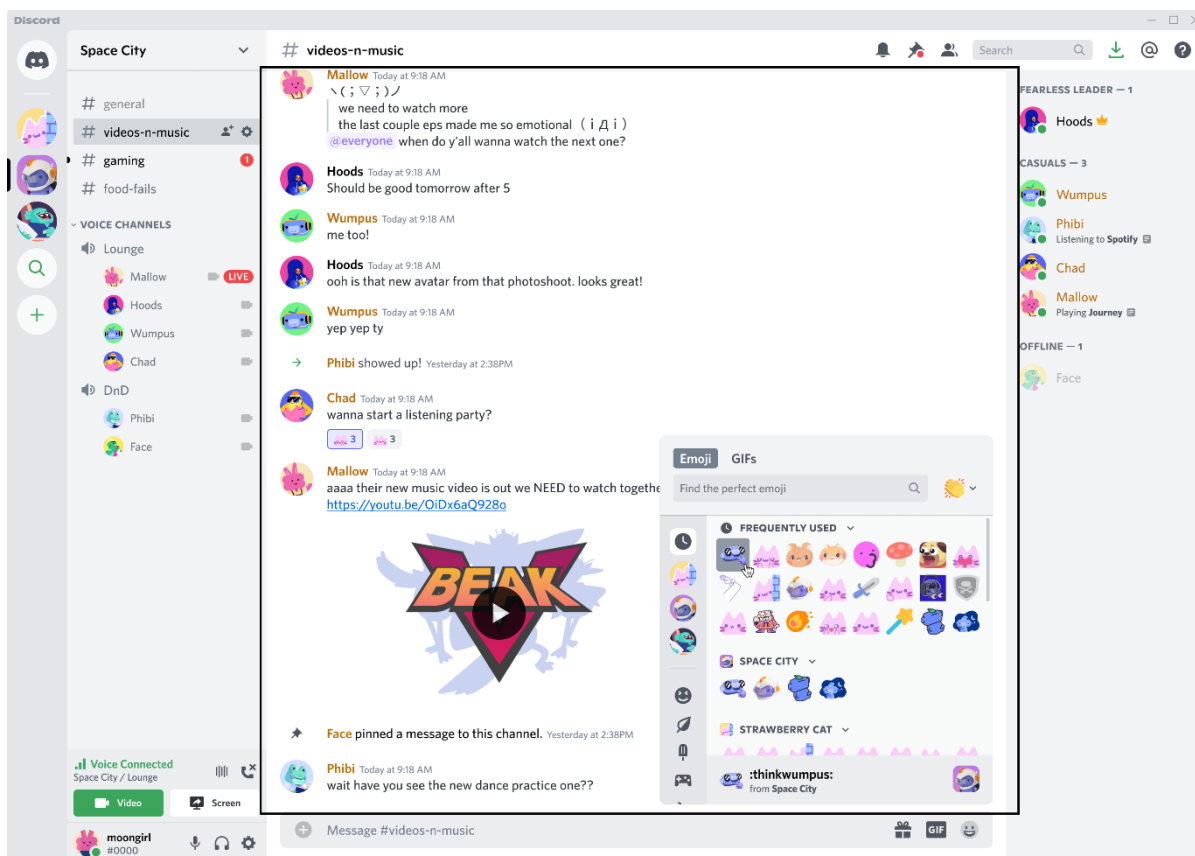
O Discord apresenta uma interface bem simples de compreender.



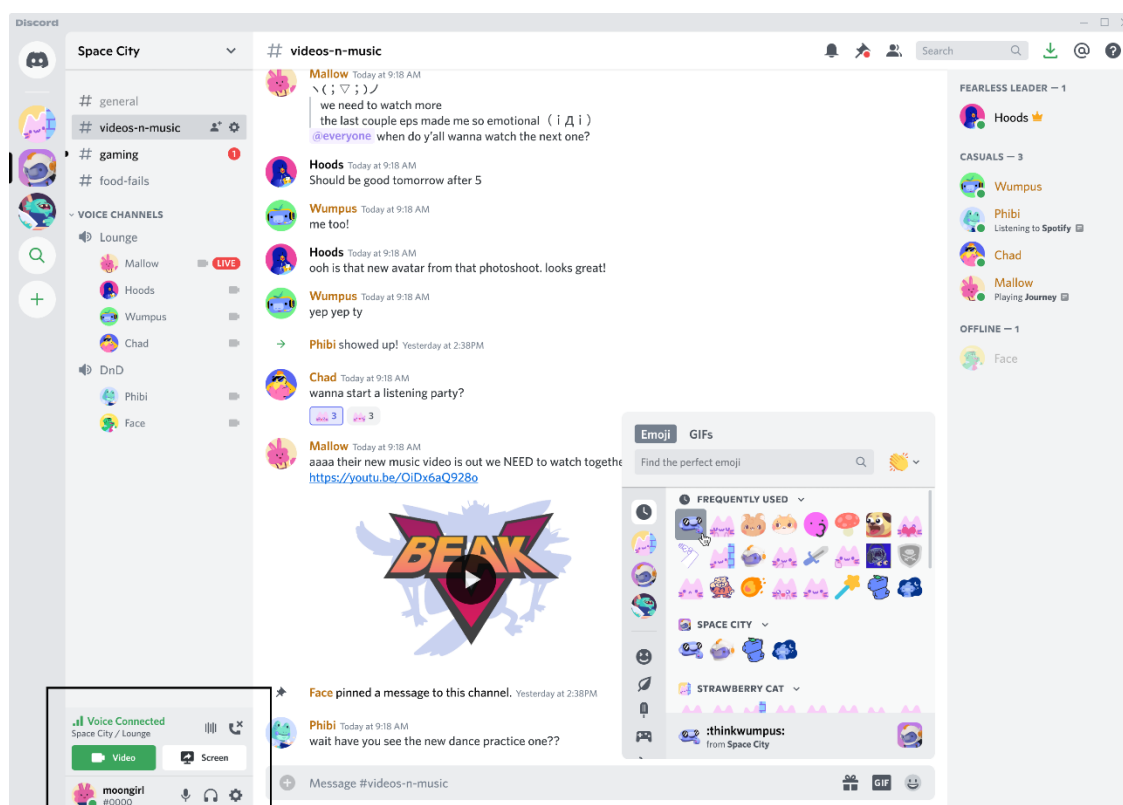
1. Lista de membros: onde estão concentrados todos os membros do servidor, estejam eles online ou não.



2. Tópicos do Canal: nessa parte estarão os assuntos que serão discutidos e também as divisões de canais de texto e áudio/vídeo.



### 3. Chat de texto



- Recursos de áudio e vídeo: esse bloco permite que você controle o microfone, câmera e faça compartilhamento de tela.

## Lição 4: Quais os tipos de servidor o *Discord* oferece

### Como criar um servidor no *Discord*

**Servidores são o coração do *Discord*.** A possibilidade de realizar tanto em um só canal é muito interessante. Durante essa aula você vai aprender os primeiros passos na criação de servidor de qualidade para a sua empresa, esses passos envolvem dois dos quatro pilares de um servidor eficiente: **Pessoas e Processos**.

## Lição 5: Entenda quando é vantajoso adquirir o *Discord Nitro*?

### O que é o *Discord Nitro*?

O *Discord Nitro* é um plano de assinatura do *Discord*. Quando o usuário faz a aquisição novas funções são adicionadas à sua conta e ele também pode melhorar as funções já existentes em um servidor do qual faça parte através dos “impulsos”.

Quais benefícios são adicionados a conta do usuário assinante?

- Todas as transmissões em HD;



2. Possibilidade de arquivos maiores;
3. Impulsos para usar em servidores;
4. Mensagens mais longas.

O que são servidores impulsionados e quais mudanças acontecem?

A assinatura do *Discord Nitro* desbloqueia uma função chamada: impulso. Essa funcionalidade permite que o usuário adicione mais funções a um servidor de sua escola. Atualmente, os servidores são divididos em três níveis:

- ✓ Nível 1:
  - +50 espaços de *emoji* do servidor (para um total de 100)
  - +15 espaços de figurinhas personalizadas (para um total de 15)
  - 128 kbps de qualidade de áudio
  - Ícone animado do servidor
  - Plano de fundo de convite do servidor personalizado
  - Transmitir em alta qualidade
  - Opção de arquivamento dos tópicos em 3 dias
- ✓ Nível 2:
  - +50 espaços de *emoji* do servidor (para um total de 150)
  - +15 espaços de figurinhas personalizadas (para um total de 30)
  - 256 kbps de qualidade de áudio
  - Faixa do servidor
  - 50 MB de limite de envio para todos os membros
  - Transmissões no Go Live em 1080p e 60fps
  - Opção de arquivamento dos tópicos em 1 semana
  - Criar tópicos privados
  - Ícones de cargos personalizados
- ✓ Nível 3:
  - +100 espaços de *emoji* do servidor (para um total de 250)
  - +30 espaços de figurinhas personalizadas (para um total de 60)
  - 384 kbps de qualidade de áudio
  - *Link* de convite personalizado para o servidor
  - 100 MB de limite de envio para todos os membros
  - Faixa do servidor animada

## Lição 6: Problemas que podem surgir ao implementar o *Discord*

Ao implementar uma ferramenta na empresa é essencial estar preparado para resolver os problemas que surgirem, quando falamos de Discord podem acontecer complicações em três partes:

- Problemas técnicos: situações mais simples de resolver, uma vez que o próprio Discord tem uma página de auxílio ao usuário e dúvidas frequentes.

- Problemas com permissões: pode ocorrer quando há um conflito nas permissões que o cargo do usuário tem e as que ele precisa, pode ser resolvido facilmente com o auxílio do moderador do servidor
- Problemas com moderação: são complexos, exigem um maior apoio e supervisão da liderança para decidir quais atitudes tomar.

## Lição 7: 5 passos práticos para aplicar o que aprendeu

Agora que você finalizou todas lições do primeiro módulo deste curso, chegou o momento de aplicar os cinco passos práticos abaixo:

1. **Analise** se o Discord Nitro faz sentido para sua empresa;
2. **Identifique** quais setores fariam a transição para o Discord rapidamente;
3. **Defina** um grupo pequeno para aplicar os testes;
4. **Estipule** um prazo para implementar o Discord;
5. **Incentive** os colaboradores a enviarem sugestões de melhoria.

## **Módulo 2**

# ***Discord* no Ambiente Corporativo**

## Lição 1: Objetivos deste Módulo

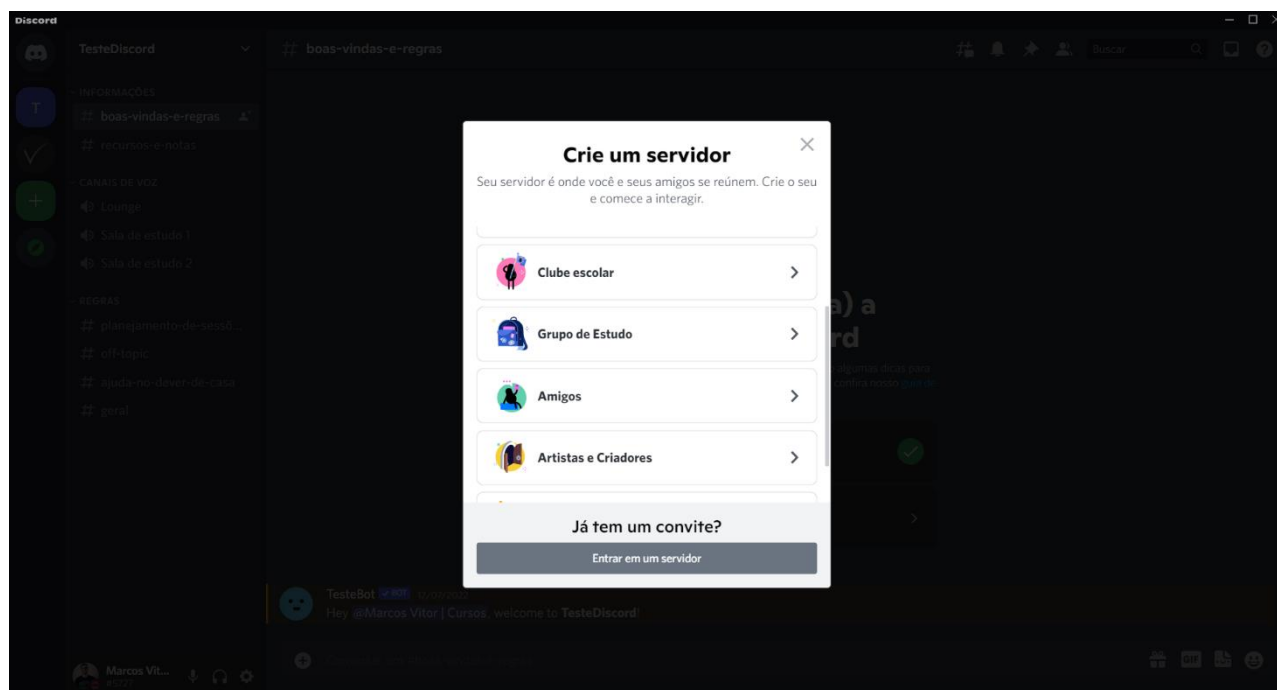
Nesse módulo você será apresentado a interface do *Discord*, os benefícios de utilizar essa ferramenta como forma de comunicação na sua empresa.

Responderemos perguntas como:

- ✓ Como construir um servidor de qualidade para a minha empresa?
- ✓ O que posso fazer para facilitar a aceitação da ferramenta?
- ✓ Quais cuidados devo ter na hora de montar um ambiente de trabalho no *Discord*?

## Lição 2: Construindo um servidor de qualidade para a sua empresa

Ao construir um servidor no Discord é muito importante estar atento a quatro pilares: Pessoas, Processos, Gestão e *Bots*/Aplicativos. O Discord facilita a criação de servidores, disponibilizando alguns *templates*.



O *template* que mais se adequa ao ambiente empresarial é o “grupo de estudos”, mas não é necessário se prender a estrutura do *template*. É possível fazer várias customizações.



## Lição 3: Como passar uma imagem profissional em reuniões no *Discord*

### As mudanças do trabalho em *Home Office*

O ambiente de **trabalho empresarial tem se tornado cada vez mais integrado a softwares**, como exemplo disso, temos a área de comunicação que conta com aplicativos como: *Telegram*, *WhatsApp*, *Slack*, *Discord* e *Microsoft Teams*. Essas ferramentas transformaram o modo como as pessoas se comunicam, compartilham informações e executam seu trabalho.

Com o crescimento do trabalho em regime remoto tivemos mais **mudanças na organização da rotina de trabalho**. Exemplificando, as reuniões, que antes aconteciam em algum ambiente específico do espaço da empresa, passaram para o “mundo virtual” e por isso fica cada vez mais evidente a necessidade de **entender como manter a imagem profissional** no espaço online.



Pontos de atenção:



- **Áudio:** O bom áudio atrai o interesse da sua audiência e vai fazer com que eles permaneçam ligados na sua transmissão.
- **Vídeo:** Uma *webcam* de alta qualidade pode aprimorar a sua forma de trabalhar e transformar as suas experiências de videoconferência.
- **Iluminação:** Com ela, é possível ter uma melhor visualização do que está na tela e absorver todos os elementos visuais do material.

## Lição 4: Quais passos seguir para montar uma rotina produtiva no *Discord*

Por facilitar a comunicação com seus colegas, o **Discord pode ser uma armadilha** para aquelas que **não se preocupam em montar uma rotina** com prioridades bem definidas. Dessa forma, é muito importante que todos os dias ao entrar no Discord você tenha uma lista clara do que deve fazer e de quanto tempo deve durar cada ação. Para responder mensagens, por exemplo, a recomendação é que a lista de prioridade seja:

- ✓ Mensagens de servidores que você seja administrador ou fundador;
- ✓ Mensagens de servidores em que você é moderador
- ✓ Mensagens no qual você foi marcado;
- ✓ Quaisquer mensagens não lidas.

## Lição 5: Dez dicas para melhorar a comunicação em *Home Office*

A maioria dos erros dentro das empresas acontece por falta de comunicação clara e objetiva – ou pelo simples fato de que as pessoas relutam em fazer perguntas. Os princípios da comunicação eficaz em *home office* e trabalho remoto são basicamente os mesmos do escritório, mas alguns detalhes relacionados às ferramentas utilizadas e a sincronicidade da troca de dados são diferentes.

### 1. Alinhe as expectativas

Ainda que seja óbvio, alinhe com o seu time tudo que for necessário, para que não haja suposições.

### 2. Saiba utilizar as ferramentas disponíveis

Existem diversas ferramentas que visam otimizar a comunicação a distância, seja de vídeo, texto, voz ou até para organização de tarefas e documentos.

### 3. Utilize a comunicação “*Face to Face*”

Dependendo do assunto ou da demora na resposta, o “face a face” é o mais indicado.

### 4. Na dúvida, comunique

No *home office*, escolha sempre comunicar de mais do que comunicar de menos, claro, mantendo o bom senso.

### 5. Defina quando e como você pode falar

Defina, também, quando você vai querer a atualização das atividades.

### 6. Responda prontamente (dentro do possível)

O atraso na sua resposta pode prejudicar todo o dia de trabalho e planejamento de outra pessoa.

### 7. Quando preciso, ligue

Certos assuntos demandam uma comunicação extremamente rápida e clara. A chamada de voz é uma boa opção para isso.

### 8. Cumpra a rotina de comunicação

Se antes de reuniões com sua equipe você costumava alinhar alguns pontos com 1 ou mais participantes, mantenha esse hábito.

### 9. Separe assuntos pessoais e profissionais

Evite utilizar o *WhatsApp* como ferramenta oficial do seu *home office*, isso pode te distrair com assuntos pessoais e prejudicar seu rendimento.

## 10. Cuidado para não perder conversas

O *Discord* permite que as mensagens sejam bem segmentadas, mas isso não impede totalmente que você perca alguma informação, por isso anote sempre as saídas principais de suas reuniões e conversas, para que não se perca decisões importantes.

## Lição 6: Moderação no *Discord*: Boas práticas para manter um servidor eficiente

**Moderador é um profissional responsável por manter o servidor em ordem.** Essa é uma função muito importante, como o fluxo de informações no *Discord* pode atingir números astronômicos **é essencial que haja uma equipe responsável por acompanhar constantemente o servidor** (ou servidores) da empresa. Dessa forma, é possível prevenir problemas que surgiriam caso algum colaborador fizesse um mal uso da plataforma.

Um bom moderador de servidor é uma peça-chave para manter a comunicação organizada e fluída. As características descritas abaixo são muito importantes para qualquer pessoa, ou até mesmo equipe, que seja responsável pela moderação na sua empresa.

- ✓ Saber gerenciar conflitos;
- ✓ Ser atento: Isso possibilita que tudo que está acontecendo no servidor seja supervisionado;
- ✓ Ter um conjunto de diretrizes bem claro: Esse grupo de regras facilitará à tomada de decisões;
- ✓ Saber utilizar os *bots* do *Discord*: muitas tarefas podem ser automatizadas e isso aumenta a produtividade da equipe de moderação, uma vez que o moderador(es) foca apenas em tarefas essenciais.
- ✓ Ter um bom senso crítico: essa característica permite que sempre que algo aconteça, todos os pontos de vistas e fatos sejam avaliados e a melhor decisão seja tomada.

## Lição 7: 5 passos práticos para aplicar o que aprendeu

Agora que você finalizou todas lições do primeiro módulo deste curso, chegou o momento de aplicar os cinco passos práticos abaixo:

1. **Aprenda** como configurar o *Discord* **de acordo com a necessidade** da sua equipe;
2. **Reúna** suas informações e apresente para sua equipe, **seja simples e objetivo**;
3. **Implemente** o *Discord*, **seja paciente** na hora de realizar a mudança
4. **Solicite feedbacks** dos colaboradores que utilizaram o *Discord* e **analise** o que pode ser feito para melhorar a experiência;
5. **Aplique** as melhorias e continue acompanhando o processo.