**Community Management**

A agência monitorará os comentários recebidos e as mensagens relacionadas à campanha duas vezes ao dia, de segunda a sexta-feira. Os comentários que exigirem uma resposta, inclusive os relacionados a reportes de eventos adversos, devem ser respondidos dentro de 24 horas após serem identificados (ou no próximo dia útil quando recebidos durante finais de semana ou feriados), usando apenas as respostas aprovadas. No caso de um comentário ou mensagem exigir uma resposta diferente, a agência desenvolverá uma resposta adequada, com o apoio da equipe da GSK.

|  |  |
| --- | --- |
| Respostas Facebook e Instagram | |
| O usuário pergunta sobre a campanha #RespireLiberdade | **Se o comentário for fora do perfil da campanha:**  Oi **@nome-do-usuário**. Obrigado pela sua mensagem. A #RespireLiberdade é uma campanha para incentivar os pacientes de Asma Grave a assumirem o protagonismo da sua jornada de tratamento, ganhando qualidade de vida e recuperando a liberdade para realizar atividades que não podiam antes como curtir a família, o lazer e o trabalho. Por meio do Instagram @respire.liberdade traremos dicas, depoimentos e entrevistas com médicos especialistas. Segue a gente lá! 😉  **Se o comentário for no perfil da campanha:**  Olá **@nome-do-usuário**. Obrigado pela sua mensagem. A #RespireLiberdade é uma campanha para incentivar os pacientes de Asma Grave a assumirem o protagonismo da sua jornada de tratamento, ganhando qualidade de vida e liberdade para realizar atividades que não podiam antes como curtir a família, o lazer e o trabalho. Continue nos acompanhando por aqui para conferir dicas, depoimentos e entrevistas com médicos especialistas! 😉 |
| O usuário pede informações especificas sobre asma ou outras doenças respiratórias | Olá, **@nome-do-usuário**, obrigado pela mensagem. É importante que você consulte um médico para que ele te avalie e oriente da melhor maneira.  **Se o paciente informar que tem asma grave:**  Olá, **@nome-do-usuário**, obrigado pela mensagem. É importante que você consulte seu médico para que ele te avalie e oriente da melhor maneira, e para que você possa se atualizar sobre seu tratamento. |
| O usuário compartilha sobre seu medo/experiência negativa com as crises de asma grave | Oi, **@nome-do-usuário**. Sentimos muito por isso e esperamos que você fique bem! Não deixe de procurar o seu médico. Ele poderá fazer uma avaliação e te orientar sobre o seu tratamento. |
| O usuário compartilha sobre a experiência negativa de um ente querido com as crises de asma grave | Olá, **@nome-do-usuário**. Sentimos muito por isso e esperamos que ele/ela fique bem! É importante consultar o médico para uma avaliação e orientação sobre a melhor forma de tratamento para o caso dele/dela. |
| O usuário compartilha sobre sua experiência negativa com outras doenças respiratórias | Sem reposta |
| O usuário fez comentários positivos sobre a campanha #RespireLiberdade | Olá **@nome-do-usuário**! Ficamos felizes em impactar positivamente a sua jornada! ❤️  Oi **@nome-do-usuário**, agradecemos pelo elogio! Nossa missão é ajudar as pessoas a fazer mais, sentir-se melhor e viver mais! ❤️  Olá **@nome-do-usuário**, ficamos muito felizes com o seu comentário. Nosso objetivo é que você #RespireLiberdade! Esperamos te ver por aqui mais vezes. 😉  Obrigado pelo seu comentário, **@nome-do-usuário**! Ficamos felizes em recebê-lo! ❤️ Compartilhe essa iniciativa com seus amigos e familiares também. #RespireLiberdade é mais que uma hashtag, é nosso desejo para todos os pacientes com Asma Grave! |
| O usuário pergunta sobre doações e descontos nos preços. | Sem resposta. |
| Dúvidas/reclamações sobre o medicamento - SAC | **Reclamações/dúvida via comentário:** Olá **@nome-do-usuário**, agradecemos por seu contato. Ele é extremamente importante para que possamos aperfeiçoar a experiência dos pacientes com nossos produtos. Contactaremos você via inbox para direcionar sua solicitação ao canal de atendimento.  **Reclamações/dúvida via inbox:**  Olá@nome do usuário. Você pode tirar esta dúvida diretamente com a nossa equipe de Atendimento ao Cliente, de 2ª a 6ª feira, das 8h às 17h (exceto nos feriados nacionais):  Chat Direto: https://gsk.to/3yuf0uG  Email corporativo do SAC: sac.brasil@gsk.com  Medicamentos de prescrição médica e vacinas: 0800 701 22 33  Produtos Dermatológicos: 0800 704 31 89  Produtos de Consumo: 0800 021 15 29 |
| Queixa técnica Consumo | **Reclamações/dúvida via comentário:** Olá **@nome-do-usuário**, agradecemos por seu contato. Ele é extremamente importante para que possamos aperfeiçoar a experiência dos consumidores e pacientes com nossos produtos. Contactaremos você via inbox para direcionar sua solicitação ao canal de atendimento.  **Reclamações/dúvida via inbox:**  Olá **@nome-do-usuário**!  Você pode tirar esta dúvida diretamente com a nossa equipe de Atendimento ao Cliente, de 2ª a 6ª feira, das 8h às 17h (exceto nos feriados nacionais):  Chat Direto: https://gsk.to/3yuf0uG  Email corporativo do SAC: sac.brasil@gsk.com  Medicamentos de prescrição médica e vacinas: 0800 701 22 33  Produtos Dermatológicos: 0800 704 31 89  Produtos de Consumo: 0800 021 15 29  Muito obrigado pelo seu contato. |
| Solicitação de amostra-grátis Farma | Olá **@nome-do-usuário**, agradecemos o seu contato. Segundo a legislação vigente, RDC nº 60, 26 de Dezembro de 2009, a distribuição de amostra grátis de medicamentos somente pode ser feita pela empresa aos profissionais prescritores em ambulatórios, hospitais, consultórios médicos e odontológicos. |

**NP-BR-ASU-QNA-210001 | OUT/2021**