# Política e Procedimento Padrão de Suporte ao Cliente

# 1. Objetivo

O objetivo deste procedimento é definir os elementos-chave do modelo de suporte da R3izzy, bem como descrever os processos e regras que envolvem as atividades de suporte ao cliente da R3izzy.

# 2. Responsabilidades

Estão descritas ao longo do procedimento.

## 3. Glossário

- SLA/ANS: Service Level Agreement / Acordo de Nível de Serviço é o prazo dado para que certa tarefa seja ativada/executada;
- NPS: Net Promoter Score é um indicador utilizado para medir o grau de satisfação do cliente e sua propensão em indicar a marca a um amigo (https://pt.wikipedia.org/wiki/Net\_Promoter\_Score).

## 4. Materiais

Quadro de Suporte

# 5. Política de Suporte e Atendimento

## **5.1 Princípios Norteadores**

- Empatia e clareza na comunicação;
- Simplicidade no contato: cliente n\u00e3o precisa saber "com quem falar";
- Resolução efetiva: foco em resolver, não apenas responder;
- Agilidade com rastreabilidade: tempo de resposta e histórico organizado;
- Aprendizado contínuo: o suporte alimenta a melhoria de produto/serviço;
- Alinhamento de expectativas: Mostrar ao cliente, sempre que possível, prazo de resposta + prazo de solução;
- Comunicação interna: Incluir uma descrição abrangente e que evidencie aspectos importantes do problema, urgência do cliente, promessas eventualmente realizadas, prazos, enfim, tudo que ajude na comunicação do responsável com o cliente ou na resolução do chamado;
- Gestão de conhecimento: documentar, sempre que possível e relevante, a resolução do

chamado, uma vez que este conhecimento pode ser utilizado para a resolução de casos semelhantes.

## **5.2 Papel dos Agentes e Especialistas**

#### • Atendimento Nível 0 (triagem):

- Responde dúvidas recorrentes;
- Usa base de conhecimento;
- Encaminha demandas de suporte aos aplicativos, ou contábeis;

#### • Especialistas (Nível 1):

- Contabilidade, fiscal, sistema, financeiro;
- Assumem casos escalados ou sensíveis;

#### • Consultoria Especializada (Nível 2):

- Para temas específicos da área da saúde;
- Aspectos complexos relacionados, p. ex., a planejamento tributário.

## 5.3 Quadro de Responsabilidades

Segue abaixo o quadro geral de responsabilidades. Os atuais colaboradores responsáveis por cada um dos papéis descritos abaixo estão listados no Quadro de Suporte.

Processo	Descrição	Responsável	
Abertura de chamado	Por cliente ou pela equipe R3izzy	Cliente / Atendimento	
Classificação	* Tipo: Cliente, Interno * Prioridade: Alta, Média, Baixa	Atendimento N0	
Resposta inicial	Até 2 horas úteis (v. tabela de SLA)	Atendimento N0	
Encaminhamento	Se necessário, escalar para especialista (N1 ou N2)	Atendimento N0	
Solução e encerramento	Comunicada ao cliente, com linguagem clara	Especialista	

## 5.4 Ferramentas e Recursos de Apoio

- Base de Conhecimento (Dokuizzy / Odoo) com artigos e respostas padrão
- Histórico de cliente (Odoo > Contato) visível a todos os agentes (nome, CNPJ, plano, últimas interações)

## 5.5 Classificação por Urgência

Você pode usar as estrelas (□) no Odoo para organizar e priorizar:

- ([[[]]) Alta Interrupção no serviço, risco de multa ou prazo legal.
- (□□) Média Impacto relevante, mas sem urgência extrema
- (□) Baixa Dúvida, sugestão, melhoria, acompanhamento

#### 5.6 Canais de Atendimento

Canal	Observação
Central de Ajuda	Canal oficial de atendimento. Concentra os chamados enviados por todos os canais
WhatsApp	Abrir chamado na Central de Ajuda para controle e acompanhamento
Aplicativos R3	Solicitação de serviços enviada pelos nossos aplicativos abrem automaticamente um chamado na Central de Ajuda
E-mail	Redirecionar para a Central de Ajuda (e-mails enviados ao suporte já fazem isso automaticamente
	Recebidos por telefones pessoais ou conversas fora dos três canais acima. Sempre levar para a Central de Ajuda

## 5.7 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

Tipo de Solicitação	Exemplo	Nível	Prazo de Resposta Inicial	Prazo de Solução
Suporte do Sistema - Erro / Bug crítico	App travando, nota não emitida	N1	1h útil	3h úteis
Suporte do Sistema - Dúvida de uso	Como reagendar, emitir nota, acessar dados antigos	NO	1h útil	24h úteis
Suporte do Sistema - Sugestão de melhoria	"Poderia ter botão para X"	NO	1h útil	Avaliação mensal
Solicitação Contábil - Rotina mensal	"Onde está minha guia?", "O que preciso pagar este mês?"	NO	1h útil	24h úteis
Solicitação Contábil - Nova prefeitura	"Quero emitir nota em cidade X", credenciamento	N1	1h útil	10 dias úteis
Solicitação Contábil - Solicitações de serviço	CND, Reemissão de guias etc	N1	v. página de serviços	
Dúvida Fiscal - Regime, dedução, categoria	"Posso lançar plano de saúde?"	N1	1h útil	2 dias úteis
Dúvida sobre Contrato ou Condição Comercial	Regras, cancelamento, escopo	NO	1h útil	2 dias úteis
Problema com Atendimento (interno)	Chamado parado, dúvida não respondida	Coordenação	1h útil	Até resolução

# 6. Procedimentos de Criação e Tratamento de Chamados

Esta sessão descreve os elementos necessários, as regras e o workflow para criação e tratamento de chamados:

- 1. Criação e triagem do chamado;
- 2. Agendamento;
- 3. Em andamento;
- 4. Finalização.

## **6.1 Regras Gerais**

 Chamados de resolução imediata não precisam ser criados na Central de Ajuda. Todos os demais, sim;

- NO verifica, de hora em hora, a Central de Ajuda, o canal Whatsapp e o e-mail financeiro e coloca os chamados no Odoo, direcionando-os por temas ao responsável, por tema;
- NO avisa diretamente por whats para casos mais urgentes;
- Equipe de resolução deve receber o chamado em até 2h, reportar ao cliente e planejar resolução (data);
- NO avisa, adicionalmente, o Suporte Financeiro sempre por WhatsApp quando recebe um novo chamado;
- N0 também acompanha e-mail financeiro;
- Toda comunicação deve ocorrer através de mensagens internas com o uso de menções (@) para garantir clareza e rastreabilidade;
- Atividades que são de "mim para eu mesmo" deverão ser tarefas ou outros, mas não chamados;
- Bugs reportados pelo cliente devem ser convertidos em chamados na Central de Ajuda; Bugs reportados pela equipe interna devem ir direto para o projeto no Trello ou Odoo, conforme a ferramenta:
- Mudanças no chamado, à partir do estágio agendado só podem ser feitas pelo próprio responsável (v. abaixo);
- Somente o responsável por executar o chamado é que pode tirá-lo do estado Novo (triagem);
- Os títulos precisam ser específicos e não genéricos (ex. "Chamado interno");
- Alterar a data final apenas em casos excepcionais, pois refletem a expectativa do cliente. Neste caso, se necessário, comunicar o cliente sobre a nova data de entrega;
- Solicitações de clientes devem sempre ser tratadas como chamados.

## 6.2 Abertura de Chamados e Triagem

A abertura de chamados (card na Central de Ajuda) pode se dar de forma manual ou automática:

- Automática: A abertura de chamado é realizada pelos aplicativos R3izzy ou pelo envio de e-mail a suporte@r3izzy.com.br;
- Manual: quando realizada pela equipe R3izzy.

Em ambos os casos, o responsável pela triagem do chamado (manual) ou o Atendimento NO (automático) deve garantir que as seguintes informações estejam presentes:

- Time da Central: R3izzy
- **Título**: deve ser uma frase nominal que resume a solicitação.
- Descrição: detalhamento da solicitação e suas justificativas. Garantir que todas as informações definidas no contato com o cliente (prazos, urgência, detalhes do problema) estejam disponíveis para o responsável pela resolução. No caso de chamados a partir do Whatsapp, p. ex., pode-se copiar e colar a discussão com o cliente neste campo.
- **Responsável**: a pessoa encarregada de resolver o chamado (Quadro de Suporte).

Em caso de chamados urgentes, o N0 deve entrar em contato com o novo responsável, avisando-o da existência de um novo chamado, para que este último possa tomar as providências necessárias e organizar a comunicação com o cliente com a devida celeridade.

- Tipo: classificação do chamado, que pode ser Cliente, Interno;
- Cliente: a pessoa para quem a solução será direcionada;
- Sugestão de Data Limite: Esta data é obrigatória, pois todos os chamados, devem ter uma data final especificada. O responsável pelo chamado, ao mudar o estágio para agendado, deve formalizar a Data final em campo específico (no Odoo, este campo aparece apenas a partir deste estágio).

Uma vez definido o responsável pelo chamado, apenas ele tem a permissão de alterar itens como cliente, data final e prioridade.

## 6.3 Agendamento

Uma vez que o chamado tenha sido **criado**, **classificado** e **encaminhado**, o novo responsável deve movê-lo para o estágio agendado em, no máximo 2h, e estabelecer uma data final. O objetivo é sinalizar aos demais membros desta equipe de chamados (R3izzy), que o chamado foi visualizado pelo responsável e que ele já está ciente.

Caso o chamado **não tenha sido** agendado em 2h, o agente N0 deve comunicar pessoalmente ao responsável de que um chamado está à espera de agendamento.

Ao perceber um novo chamado na Central de Ajuda, se você optar por resolvê-lo antes do encaminhamento do NO, é necessário que você realize toda a triagem e agendamento antes de começar a resolução do chamado, para evitar que outros membros da equipe entrem em conflito na comunicação com o cliente e resolução do problema.

Da mesma forma, você não deve iniciar a resolução se o chamado já houver sido direcionado a outro responsável.

#### 6.4 Em Andamento

O chamado é movido para em andamento quando o responsável inicia a resolução do mesmo, e permanece neste estágio até a conclusão ou cancelamento do mesmo.

Durante esta etapa, comentários ao chamado pode ser incluídos através de notas internas, bem como a comunicação com a equipe pode ser feita através destas notas.

## 6.5 Finalização do Chamado

O chamado pode ser finalizado de duas formas distintas:

- **Concluído**: O chamado foi encerrado, após um período normal de resolução. Para fins de gestão do conhecimento, pode ser importante documentar a solução dada ao chamado em Notas internas, pois esta pode ser útil para resolver chamados futuros;
- Cancelado: O chamado foi cancelado. Aqui é importante que se façam observações no chamado Notas internas para descrever as razões do cancelamento.

É necessário concluir o status (°) do chamado, pois apenas mudar o estágio para "concluído/cancelado" não o finaliza.

# 7. Aspectos Adicionais Envolvendo o Suporte

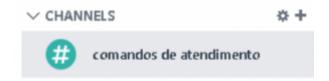
## 7.1 Integração com o Trello

Para enviar um chamado para um board do Trello, basta criar uma **nota interna**, mencionar @Trello e selecionar o board desejado.



### 7.2 Criação automática de tickets de suporte

Para criar um ticket automaticamente a partir do aplicativo de Mensagens (Odoo), você deve abrir o canal comandos de atendimento:



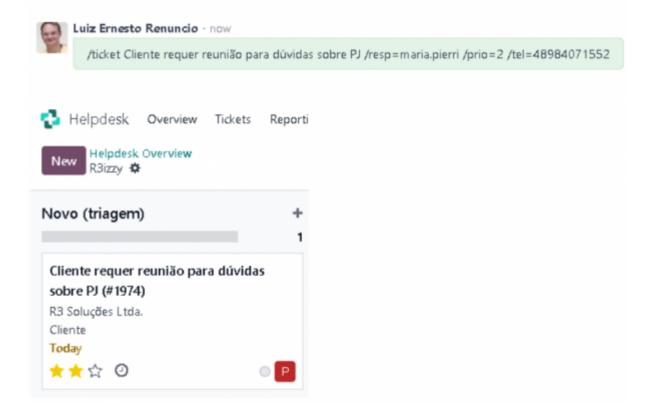
Em seguida, digitar uma linha com o formato:

```
/ticket Título do chamado [parâmetros, v. abaixo]
```

Os parâmetros podem ser:

- /resp=email → Define o responsável. Use o formato das iniciais do email (p. ex. maria.pierri).
  Para o Luiz, usar luizrenuncio@gmail.com.
- /tel=número → Busca o cliente pelo telefone: essa vai ser a informação que liga o chamado ao cliente. Se for encontrado um cliente com este telefone na base de dados, o campo cliente já vai ser preenchido no chamado.
- /prio=1|2|3 → Define a prioridade: 0, nenhuma; 1, baixa; 2, média; 3, urgente.
- /data=DD-MM-YYYY → Define a data de deadline. Por exemplo: 12-05-2025.

#### Exemplo:



# 8. Auditoria

Formulário de Auditoria

