

Política e Procedimento Padrão de Suporte ao Cliente

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.

Responsabilidades

Estão descritas ao longo do procedimento.

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).

Materiais

- [Quadro de Suporte](#)

Política de Suporte e Atendimento

Princípios Norteadores

- **Empatia e clareza na comunicação;**
- **Simplicidade no contato:** cliente não 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.

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.

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

Ferramentas e Recursos de Apoio

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

Classificação por Urgência

Você pode usar as estrelas (★) no Odo 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

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)
Outros	Recebidos por telefones pessoais ou conversas fora dos três canais acima. Sempre levar para a Central de Ajuda

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	N0	1h útil	24h úteis
Suporte do Sistema - Sugestão de melhoria	"Poderia ter botão para X"	N0	1h útil	Avaliação mensal
Solicitação Contábil - Rotina mensal	"Onde está minha guia?", "O que preciso pagar este mês?"	N0	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	N0	1h útil	2 dias úteis
Problema com Atendimento (interno)	Chamado parado, dúvida não respondida	Coordenação	1h útil	Até resolução

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.

Regras Gerais

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

- N0 verifica, de hora em hora, a Central de Ajuda, o canal Whatsapp e o e-mail financeiro e coloca os chamados no Odo, direcionando-os por temas ao responsável, por tema;
- **N0 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);
- N0 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 Odo, 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.

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 N0 (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 Odo, 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.

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 N0, 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.

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.

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 (o) do chamado, pois apenas mudar o estágio para “concluído/cancelado” não o finaliza.

Aspectos Adicionais Envolvendo o Suporte

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.



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:



From:
<https://r3solucoes.r3izzy.com.br/> - Espaço Corporativo

Permanent link:
https://r3solucoes.r3izzy.com.br/doku.php?id=start:normas_e_procedimentos:procedimento_suporte:start&rev=1750859382

Last update: 2025/06/25 13:49

