



LUZ SOLUÇÕES

MANUAL RESUMIDO

Política de Atendimento e Suporte Técnico

Orientações práticas para clientes e equipe de suporte

OBJETIVO Padronizar o atendimento, garantir rastreabilidade e tornar cada solicitação mais clara, segura e eficiente.

Princípios essenciais

- Todo atendimento deve ser registrado e acompanhado pelos canais oficiais.
- Informações completas reduzem retrabalho e aceleram o diagnóstico.
- Cliente e equipe devem manter comunicação clara durante todo o atendimento.
- Alterações técnicas precisam ser validadas, testadas e documentadas.

Canais oficiais

Portal: suporte.luzsolucooes.net

E-mail: suporte@luzsolucooes.net

WhatsApp: (44) 9834-5020

IMPORTANTE Mensagens enviadas a contatos pessoais ou canais não oficiais não caracterizam atendimento formal.



PARTE 1

Orientações para clientes

Use os canais oficiais para abrir, acompanhar e complementar solicitações. A equipe registra o atendimento na plataforma para manter histórico, responsável e status.

1. Classifique a solicitação

Tipo	Quando usar	Exemplos
Atendimento / suporte	Dúvidas e apoio na execução de processos.	Emissão de nota fiscal, rotinas e uso do sistema.
Melhoria / alteração	Evolução, ajuste ou personalização do sistema.	Parametrizações, novas funções e alterações de rotinas.
Correção de problema	Falhas, erros ou inconsistências observadas.	Erro no sistema, comportamento inesperado ou falha operacional.

ATENÇÃO Solicitações de melhoria, parametrização, nova funcionalidade ou personalização podem passar por análise técnica e comercial.

2. Envie informações completas

Inclua sempre:

- Descrição clara do que ocorreu e do resultado esperado.
- Passo a passo para reproduzir a situação.
- Prints, mensagens de erro, arquivos ou outras evidências.
- Data e hora aproximadas da ocorrência.
- Impacto na operação e usuários afetados.

3. Acompanhe até o encerramento

- Responda às solicitações de informação e valide a solução apresentada.
- Sem interação do usuário, o chamado poderá ser encerrado.
- Após o encerramento, uma nova necessidade deve ser registrada em novo chamado.

4. Responsabilidades

- Somente solicitações registradas pelos canais oficiais são consideradas atendimento formal.
- O cliente é responsável pela exatidão das informações e dados fornecidos.
- Decisões e informações contábeis ou fiscais permanecem sob responsabilidade do cliente e de sua assessoria especializada.



PARTE 2

Orientações para a equipe de suporte

O atendimento deve ser claro, responsável, transparente, proativo e totalmente registrado.

Fluxo padrão de atendimento

1. **Registrar:** identifique cliente, sistema ou módulo, problema, início da ocorrência e impacto.
2. **Classificar:** defina o tipo da solicitação e a prioridade conforme o impacto real.
3. **Diagnosticar:** valide o erro, o ambiente, os registros disponíveis e as evidências recebidas.
4. **Executar:** documente as ações, faça backup quando aplicável, teste e obtenha validação antes de alterar produção.
5. **Encerrar:** registre causa, solução, orientações fornecidas e confirmação do resultado.

COMUNICAÇÃO Mantenha o cliente informado sobre status, próximos passos e prazo. Não prometa resultados ou datas sem confirmação técnica.

Registro mínimo obrigatório

- Data e horário do atendimento.
- Responsável pelo chamado.
- Cliente, sistema e módulo envolvidos.
- Descrição do problema e impacto.
- Ações executadas, testes e evidências.
- Status, causa, solução e orientação final.

Cuidados técnicos

- Faça backup antes de qualquer alteração com risco para dados ou configuração.
- Nunca altere o ambiente de produção sem validação, teste e registro.
- Documente soluções recorrentes na base de conhecimento.

Postura profissional

- Não culpe o cliente; concentre a comunicação no problema e na solução.
- Não assuma compromissos sem segurança técnica.
- Assuma a condução do atendimento e informe impedimentos com transparência.



PARTE 3

Referência operacional

Use esta página como consulta rápida durante o atendimento.

Prioridades e prazos

Prioridade	Situação	Prazo de atendimento
Alta	Sistema parado ou operação crítica indisponível.	Imediato
Média	Funcionamento parcial, com impacto relevante.	Até 2 horas
Baixa	Dúvidas e orientações sem bloqueio da operação.	Até 24 horas

Indicadores de acompanhamento

- Tempo de primeira resposta.
- Tempo total de resolução.
- Percentual resolvido no primeiro contato.

Base de conhecimento e evolução

- Registre soluções recorrentes de forma pesquisável e reutilizável.
- Revise periodicamente os indicadores, os fluxos e os motivos de reincidência.
- Transforme aprendizados dos chamados em melhorias de processo e prevenção.

Checklist de encerramento

- A causa foi identificada e registrada?
- A solução foi testada e validada?
- O cliente recebeu orientação clara?
- O status e o prazo foram atualizados?
- Há conhecimento reutilizável a documentar?

REGRA DE OURO Se não foi registrado, não faz parte do histórico oficial do atendimento.