

Diretrizes Operacionais

- Suporte

Padronizar como o suporte trabalha, independentemente do produto.

- [Papel do Suporte na Empresa](#)
- [Canais Oficiais do Suporte](#)
- [Fluxo de Atendimento do Suporte](#)
- [Escalonamento Técnico](#)
- [Documentação e Base de Conhecimento](#)
- [Onboarding de Novos Clientes \(Suporte\)](#)
- [Onboarding de Novo Colaborador \(Suporte\)](#)
- [Limites de Atuação](#)
- [Comunicação com o Cliente](#)

Papel do Suporte na Empresa

- Garantir funcionamento e continuidade dos serviços
- Atuar de forma técnica e organizada
- Não assumir funções de outros setores
- Registrar tudo que impacta o cliente ou o sistema

☐ O suporte não é:

- Comercial
- Desenvolvimento
- Gerência de cliente

Canais Oficiais do Suporte

- **Chatbot / Sistema**
 - Canal oficial com clientes
 - Todo atendimento deve ocorrer aqui
 - Histórico obrigatório
- **Teams - Canal Suporte**
 - Dúvidas internas
 - Escalonamentos
 - Decisões técnicas
- **E-mail**
 - Solicitações formais (acesso, liberações, terceiros)

☐ Proibido:

- Atendimento por WhatsApp pessoal
- Orientações técnicas fora do sistema

Fluxo de Atendimento do Suporte

1. Cliente entra pelo canal oficial
2. Identificar:
 - Produto
 - Urgência
 - Impacto
3. Classificar:
 - Dúvida
 - Incidente
 - Configuração
 - Erro técnico
4. Atender ou escalar
5. Registrar solução
6. Encerrar com confirmação do cliente

☐ Regra:

“ Se virou aprendizado, vira base de conhecimento

Escalonamento Técnico

- Erro sistêmico
- Falha recorrente
- Algo fora da documentação
- Dependência de desenvolvimento

Como escalar (padrão obrigatório):

- Contexto
- O que já foi testado
- Impacto para o cliente
- Sugestão ou Dúvida
- Urgência

Documentação e Base de Conhecimento

- Cada produto possui:
 - Livro próprio
 - Trilha técnica
 - Base de Conhecimento (FAQ)
 - Procedimentos padrão

Sempre que:

- Um erro se repetir
- Uma dúvida aparecer mais de 2x

Criar ou atualizar documentação

Onboarding de Novos Clientes (Suporte)

- Conferir dados obrigatórios
- Validar acessos
- Seguir checklist do produto
- Não pular etapas

Cliente travado = registrar e acompanhar

Não resolver “no improviso”

Onboarding de Novo Colaborador (Suporte)

- Leitura obrigatória:
 - Diretrizes Gerais
 - Diretrizes do Suporte
 - Livro do produto
- Acompanhamento inicial
- Uso assistido do sistema

Limites de Atuação

O suporte **pode:**

- Orientar
- Configurar conforme escopo
- Registrar melhorias

O suporte **não pode:**

- Prometer prazos
- Criar soluções fora do produto
- Negociar com cliente

Comunicação com o Cliente