



Política de suporte padrão: APTE.

1. Atendimento ao cliente

A política de suporte padrão da APTE foi concebida com o propósito de oferecer assistência de altíssima qualidade aos nossos clientes, visando garantir a resolução eficiente e oportuna de todas as suas necessidades. Com uma abordagem voltada para a excelência, a nossa equipe de suporte é comprometida e bem treinada, dedicada a atender cada solicitação com profissionalismo e cuidado.

Comprometemo-nos em manter uma comunicação clara e transparente, proporcionando orientações claras e precisas em relação a qualquer dúvida ou problema que possa surgir. Através do nosso suporte, buscamos não apenas resolver questões técnicas, mas também promover a satisfação contínua do cliente, estabelecendo um relacionamento de confiança e colaboração.

Os valores que buscamos são:

- **Excelência no Atendimento:** Buscamos a excelência em cada interação, proporcionando respostas rápidas e eficazes para cada necessidade.
- **Profissionalismo:** Nossa equipe de suporte é composta por profissionais altamente qualificados e comprometidos em tratar cada cliente com respeito e cortesia.
- **Resolução Eficiente:** Trabalhamos diligentemente para resolver problemas de forma eficaz, minimizando o impacto nas operações dos nossos clientes.
- **Comunicação Clara:** Valorizamos a comunicação transparente, fornecendo informações claras e detalhadas para garantir que nossos clientes estejam plenamente informados.
- **Aprendizado Contínuo:** Estamos constantemente aprimorando nossas habilidades e conhecimentos para acompanhar as mudanças tecnológicas e atender às demandas em constante evolução dos nossos clientes.

Sempre agradecemos a confiança depositada em nossa equipe de suporte e estamos empenhados em superar as expectativas dos nossos clientes, fornecendo uma experiência de suporte excepcional em cada interação.

2. Canais e horários de atendimentos

A equipe de suporte técnico da **APTE** está disponível para assistência durante todos os dias úteis, incluindo feriados e finais de semana, com os seguintes horários de atendimento:

De segunda a sexta-feira, das 8:00h às 01:30h (horário de Brasília).





Nos feriados e finais de semana, das 10:00h às 22:00h (horário de Brasília).

A **APTE** disponibiliza uma variedade de canais de atendimento para maior comodidade de seus clientes. Abaixo, segue essas opções:

- **WhatsApp**

Facilitamos o contato dos nossos clientes com a nossa equipe de suporte através do WhatsApp com o número **(17) 98163-0266**. Esse canal possibilita o envio de mensagens, áudios e imagens, com o intuito de oferecer uma comunicação ágil, conveniente e eficaz para atender às necessidades do dia a dia dos nossos clientes.

- **Telegram: @aptehelpdesk_bot**

O nome de usuário(username) da **APTE** no Telegram é @aptehelpdesk_bot. Com isso, nossos clientes têm a facilidade de entrar em contato conosco enviando mensagens, áudios ou imagens por meio desse canal.

- **E-mail**

Os clientes da **APTE** também têm a opção de enviar suas dúvidas e necessidades para o e-mail **suporte@apte.com.br**.

- **Telefone Fixo**

Os clientes da **APTE** têm à disposição o telefone fixo **(17) 3211-8209** para contato sempre que necessário.





3. Tempo de resposta

Nossa meta é providenciar as respostas dos chamados dentro dos limites de tempo definidos pelo nosso **Acordo de Nível de Serviço (SLA)**, podendo esses prazos variar conforme a complexidade da solicitação. Diante das complexidades nos atendimentos, no âmbito da APTE, respeitamos um conceito que chamamos de **Matriz de Criticidade**.

As horas de cada nível de criticidade são úteis (horário comercial), desconsiderando o status “Aguardando retorno do cliente”.

Segue abaixo nossas Matriz de Criticidade e a tabela com o tempo de SLA:

Matriz de Criticidade		
Criticidade	Dúvidas e Incidentes	Correção de Bugs
Baixa	Uma matriz de criticidade baixa engloba dúvidas e incidentes que ocorrem em processos não críticos nos sistemas da APTE e que não resultam em um impacto significativo para os clientes ou ao funcionamento geral dos sistemas.	Essa categoria de matriz de criticidade é quando ocorre erros em algum dos sistemas da APTE cujo impactos para o cliente são considerados baixos. Dentro dessa categoria, as falhas nos sistemas não têm impactos significativos nos processos dos clientes, permitindo que os memos prossigam com as operações até as correções serem implementadas.
Média	Nesta categoria englobam dúvidas e incidentes relacionados a processos relevantes nos sistemas da APTE, porém sem a necessidade de uma solução imediata.	Nessa categoria listamos os erros que causam impactos moderados nos processos dos clientes da APTE, esses mesmos processos podem ser executados por alternativas sugeridos pelo suporte da APTE. Os erros que categorizamos como médio, não são extremamente críticos ou graves, mas também não são insignificantes, e que podem afetar parcialmente as funcionalidades dos softwares da APTE.
Alta	São dúvidas e incidentes que ocorrem em processos críticos que são essenciais nos sistemas da APTE, resultando em um impacto significativo nas realizações de entregas	Esses erros nos sistemas impossibilitam a execução completa dos processos dos clientes da APTE, e resolver esses problemas exige uma análise aprofundada envolvendo alguns departamentos da APTE. A correção



	importantes para os negócios dos clientes. Essas situações demandam tratamentos urgentes do suporte da APTE devido à sua relevância.	desses bugs envolve testes para garantir que a correção não traga outros problemas para os clientes. Nesses casos, não existe uma solução alternativa viável, e é crucial que a correção seja realizada em um prazo dentro da SLA para minimizar os impactos.
Muito Alta	Dúvidas e incidentes em processo crítico do sistema, que gera impacto muito alto na realização nos processos dos clientes da APTE, resultando em uma paralisação nas realizações de entregas importantes para os negócios dos clientes. Essas situações demandam tratamentos urgentes do suporte da APTE devido à sua relevância.	Erros críticos nos sistemas impossibilitam a execução completa dos processos dos clientes da APTE, causando uma paralisação no uso dos sistemas da APTE. As resoluções desses problemas são extremamente urgentes e exige uma análise aprofundada envolvendo alguns departamentos da APTE. A correção desses erros envolve testes para garantir que a correção não traga outros problemas para os clientes. Nesses casos é urgente que a correção seja realizada em um prazo dentro da SLA para minimizar os impactos para os clientes.

Acordo de Nível de Serviço (SLA)

Nome	Prioridade	Tempo da primeira resposta	Total de Horas Tempo na Solução
Prioridade 1	Muito Alta	10 minutos	8 horas úteis
Prioridade 2	Alta	10 minutos	12 horas úteis
Prioridade 3	Moderada	10 minutos	24 horas úteis
Prioridade 4	Baixa	10 minutos	32 horas úteis
Prioridade 5	Planejada	10 minutos	40 horas úteis

Correção de erros críticos nos produtos

Nome	Prioridade	Tempo da primeira resposta	Total de Horas Tempo na Solução
Prioridade 0	Critica	10 minutos	8 horas úteis
Prioridade 1	Planejada	10 minutos	Em nova release





IMPORTANTE: Os prazos são referências e estimativas que ajudam a estabelecer expectativas de atendimento, mas podem surgir situações que exijam mais tempo do que o normal, por tratarem-se de eventos mais complexos, que tornam as análises mais prolongadas.

Os prazos de atendimento são calculados com base no horário comercial (8h as 12h e das 13h às 18h) e consideram o tempo total, desde a abertura até a solução do chamado, sem contar o tempo em que o chamado ficou aguardando seu retorno (pausa).

4. Escopo de suporte aos produtos da APTE

Nesse documento estamos citando todos os serviços relacionados ao suporte dos produtos da APTE, que incluem APTE Gestor, APTE PDV, Fila Express, APTE Portal de Pedidos e APTE Menu board. Ressaltamos que não se estendem a quaisquer outros produtos além dos mencionados anteriormente.

O nosso escopo de suporte engloba os seguintes pontos:

- **Assistência Técnica:** A nossa equipe de suporte está comprometida em oferecer suporte especializado para a resolução de quaisquer questões associadas aos nossos produtos e serviços. Auxiliaremos também na navegação e utilização de nossos produtos, esclarecendo dúvidas sobre funcionalidades.
- **Instalação e implantação:** Nossa equipe de suporte está pronta para auxiliá-lo em todas as etapas do processo de instalação e implantação dos nossos produtos e serviços.
- **Atualizações e Correções:** Forneceremos informações sobre atualizações e correções disponíveis para manter seus sistemas funcionando de forma eficaz.
- **Exclusões:** O suporte não abrange: configurações de redes locais; instalação de qualquer software que não sejam os nossos; manutenção de drives dos computadores dos clientes; configurações de sistemas operacionais; manutenção em hardwares; visitas presenciais; manutenção em servidores de clientes.

5. Metodologia adotada pelo suporte

A abordagem da **APTE** para fornecer um suporte técnico é baseado em uma metodologia bem estruturada, porque entendemos que ter um processo claro e organizado é fundamental para oferecer soluções eficientes.

Abaixo, detalhamos a metodologia que adotamos:





•**Recebimento da solicitação:** O processo começa quando um cliente entra em contato com a equipe de suporte. Isso pode acontecer por telefone, e-mail, Telegram e principalmente pelo WhatsApp.

•**Análise Inicial:** Antes de qualquer intervenção, iniciamos cada solicitação de suporte com uma análise completa da situação. Isso inclui compreender os detalhes do problema e as necessidades do cliente para oferecer a melhor solução possível.

•**Registro e Acompanhamento:** O suporte registra os detalhes da solicitação do cliente em um sistema de gerenciamento de tickets(chamados). Isso inclui informações como o nome do cliente, descrição do problema e informações relevantes do produto ou serviço.

•**Diagnóstico:** O membro da equipe responsável pelo caso faz uma análise mais profunda do problema. Isso pode envolver fazer perguntas adicionais ao cliente para entender melhor a situação, acessos remotos, analisar logs, analisar fotos enviadas e registros de dados relevantes.

•**Escalonamento:** Se o problema for complexo e exigir expertise adicional, o caso pode ser escalado para um nível mais alto de suporte ou para outros departamentos da **APTE**.

•**Desenvolvimento da Solução:** Com base no diagnóstico, a equipe de suporte tenta oferecer uma solução inicial. Isso pode envolver orientações passo a passo para resolver o problema ou sugestões para configurações específicas. Em situações de maior complexidade e que a resolução tenha sido executada por outros departamentos da **APTE**, cabe à equipe de suporte a responsabilidade de comunicar ao cliente dessa mesma resolução do problema.

•**Comunicação com o cliente:** Mantemos uma comunicação constante com o cliente ao longo de todo o processo. Informamos sobre o progresso, explicamos os passos tomados e garantimos que estejam satisfeitos com a solução.

•**Avaliação pós-solução:** Após a conclusão, conduzimos uma avaliação pós-solução para garantir que o problema tenha sido resolvido de maneira satisfatória e que o cliente esteja satisfeito.

•**Feedback e melhoria contínua:** Valorizamos o feedback do cliente e usamos as informações para melhorar continuamente nossos processos. Isso nos ajuda a aprimorar nossa abordagem e oferecer um suporte cada vez mais eficaz.

