



# Manual de Incidentes Matria

Manual do Usuário

## Sumário

|                                                                  |          |
|------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. Introdução .....</b>                                       | <b>3</b> |
| 1.1. O que você encontra neste manual .....                      | 3        |
| <b>2. Primeiros passos: criação de usuário.....</b>              | <b>3</b> |
| 2.1. Quem deve criar o usuário .....                             | 3        |
| 2.2. Passo a passo para criar seu usuário.....                   | 3        |
| 2.3. Dificuldades no cadastro .....                              | 4        |
| <b>3. Acessando o Portal de Suporte.....</b>                     | <b>4</b> |
| 3.1. Endereço de acesso.....                                     | 4        |
| 3.2. Realizando o login.....                                     | 4        |
| 3.3. Recuperação de senha .....                                  | 4        |
| 3.4. Tela inicial do portal .....                                | 4        |
| <b>4. Abrindo um chamado (ticket).....</b>                       | <b>4</b> |
| 4.1. Passo a passo para abertura do chamado .....                | 5        |
| 4.2. Como preencher a descrição com qualidade .....              | 5        |
| 4.3. Quais evidências anexar .....                               | 5        |
| 4.4. Seleção de produto.....                                     | 6        |
| <b>5. Níveis de prioridade e SLAs.....</b>                       | <b>6</b> |
| 5.1. Tabela de prioridades e SLAs.....                           | 6        |
| 5.2. Detalhamento de cada prioridade .....                       | 6        |
| 5.3. Compromisso para problemas que exigem desenvolvimento.....  | 7        |
| <b>6. Acompanhamento de chamados.....</b>                        | <b>7</b> |
| 6.1. Visualizando seus tickets.....                              | 7        |
| 6.2. Status do ticket, o que significa cada etapa .....          | 7        |
| 6.3. Como responder a um chamado em andamento .....              | 8        |
| 6.4. Reabrindo um ticket resolvido.....                          | 8        |
| <b>7. Comunicação e notificações .....</b>                       | <b>8</b> |
| 7.1. E-mails automáticos do sistema .....                        | 8        |
| 7.2. WhatsApp de suporte.....                                    | 8        |
| 7.3. Fora do horário comercial.....                              | 9        |
| <b>8. Status page e monitoramento proativo .....</b>             | <b>9</b> |
| 8.1. O que é a Status Page.....                                  | 9        |
| 8.2. O que você encontra na Status Page.....                     | 9        |
| 8.3. Como se inscrever para receber notificações proativas ..... | 9        |
| 8.4. Compromisso de proatividade da matria.....                  | 9        |
| <b>9. Boas práticas para chamados eficientes .....</b>           | <b>9</b> |
| 9.1. O que fazer antes de abrir um chamado .....                 | 9        |

---

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| 9.2. Como escrever um bom assunto para o ticket..... | 9  |
| 9.3. Prioridade correta desde o início .....         | 10 |
| 9.4. Colabore ativamente durante o atendimento.....  | 10 |
| 10. Perguntas frequentes (FAQ).....                  | 10 |
| 11. Contatos e canais oficiais .....                 | 11 |

## 1. Introdução

### Bem-vindo ao Manual do Suporte da Matria!

Este manual foi elaborado para guiá-lo em todas as etapas do relacionamento com nossa equipe de suporte, desde o primeiro acesso até o acompanhamento completo dos seus chamados.

A Matria opera com suporte 24x7, 365 dias por ano, com times especializados prontos para atender incidentes e solicitações de qualquer natureza. Nosso compromisso é garantir disponibilidade, previsibilidade e qualidade no atendimento aos nossos clientes.

***Objetivo deste documento.** Disponibilizar aos usuários documento que auxilie a utilizar o Portal de Suporte Matria de forma autônoma e eficiente, garantindo que todas as solicitações sejam registradas corretamente e tratadas dentro dos prazos acordados.*

### 1.1. O que você encontra neste manual

- Como criar seu usuário de acesso ao portal
- Como abrir e detalhar chamados de suporte
- Como acompanhar o andamento das suas solicitações
- Como interpretar os níveis de prioridade e prazos de SLA
- Como se inscrever para receber notificações proativas de incidentes
- Como acessar a Status Page de monitoramento em tempo real
- Boas práticas para agilizar o atendimento

## 2. Primeiros passos: criação de usuário

Antes de utilizar o Portal de Suporte, é necessário criar um usuário de acesso. Esse processo é simples, rápido e garante que os seus chamados estejam sempre vinculados à sua identidade e ao contrato do seu hospital ou clínica. Para criar este usuário, é preciso informar o seu nome completo, um telefone de contato e um e-mail válido.

### 2.1. Quem deve criar o usuário

Recomendamos que cada profissional que precise abrir ou acompanhar chamados tenha seu próprio usuário individual. Isso garante rastreabilidade e comunicação direta com a pessoa certa em cada situação.

### 2.2. Passo a passo para criar seu usuário

Para criação de novo usuário é necessário seguir os seguintes passos:

1. Peça para o gestor do contrato enviar um e-mail para suporte@wematria.com.
2. Neste e-mail devem constar os seguintes dados do novo usuário: nome completo, cargo, e-mail corporativo válido e telefone de contato com DDD.
3. Em até 48 horas úteis, o usuário recebe no e-mail corporativo um link para cadastrar a sua senha de acesso. Se a mensagem não aparecer, verifique a caixa de spam.
4. Depois de cadastrar a senha, o acesso ao portal está liberado.

***Atenção.** Utilize sempre o e-mail corporativo da sua instituição para o cadastro. E-mails pessoais podem dificultar o vínculo com o contrato e o histórico de atendimento.*

## 2.3. Dificuldades no cadastro

Caso encontre algum problema no cadastro ou não receba o link para cadastrar a senha, entre em contato com o time de Suporte Matria pelo WhatsApp ou por meio de um colega já cadastrado que possa abrir um chamado em seu nome.

## 3. Acessando o Portal de Suporte

### 3.1. Endereço de acesso

O Portal de Suporte está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

**Endereço para acesso:** [suporte-hub.wematria.com/pt-br/suporte/suporte](https://suporte-hub.wematria.com/pt-br/suporte/suporte). Na página, clique em Fale conosco ou no ícone Portal do Cliente.

### 3.2. Realizando o login

1. Acesse [suporte-hub.wematria.com/pt-br/suporte/suporte](https://suporte-hub.wematria.com/pt-br/suporte/suporte) no navegador de sua preferência e clique em Fale conosco. Você também pode entrar pelo ícone Portal do Cliente.
2. Entre com o seu e-mail corporativo e a senha que você cadastrou.
3. Depois do login, você chega à tela Tickets, a página principal do portal, de onde abre e acompanha todos os seus chamados. Nela você também tem acesso ao chat de atendimento, pelo ícone de balão de conversa no canto inferior direito.

***Dica.** Salve o link do portal nos favoritos do navegador para acessar mais rápido nas próximas vezes.*

### 3.3. Recuperação de senha

Caso esqueça sua senha, clique em "Esqueceu sua senha?" na tela de login. Você receberá um e-mail com instruções para redefinição. Verifique também a caixa de spam/lixo eletrônico caso não encontre o e-mail.

### 3.4. Tela inicial do portal

Após o login, você chega à tela Tickets, a página principal do portal. Nela você encontra:

| Opção                       | O que faz                                                                                 |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abrir um ticket de suporte  | Botão azul no canto superior direito. Abre o formulário para registro de um novo chamado. |
| Minha visualização          | Aba que mostra só os chamados abertos por você.                                           |
| Visualização da organização | Aba que mostra os chamados de toda a sua empresa.                                         |
| Pesquisar                   | Campo de busca por ID, assunto ou outras propriedades do chamado.                         |

## 4. Abrindo um chamado (ticket)

Um ticket é o registro oficial de qualquer solicitação ou incidente junto ao suporte da Matria. **Todo atendimento começa com a criação de um ticket** – esse é o canal oficial e obrigatório para que possamos garantir prazos, rastreabilidade e histórico completo do seu atendimento.

Você pode abrir o ticket pelo Portal de Suporte, pelo webchat ou por e-mail, enviando a mensagem para [suporte@wematria.com](mailto:suporte@wematria.com). Em qualquer canal, o atendimento começa quando o ticket é registrado.

#### 4.1. Passo a passo para abertura do chamado

1. Na tela Tickets, clique no botão azul Abrir um ticket de suporte, no canto superior direito.
2. Na janela que abrir, preencha seus dados de contato: nome da empresa, nome e sobrenome, e-mail, telefone (com o código do país) e assunto. Em categoria do ticket, selecione Incidente.
3. Clique em Próximo.
4. No campo Prioridade, escolha o nível mais adequado ao impacto do problema: Baixa, Média, Alta ou Urgente (veja as definições na seção 5).
5. Escolha o Produto relacionado ao problema.
6. Na Descrição, detalhe o máximo possível o que está ocorrendo. O campo é obrigatório e o envio só é concluído com ele preenchido.
7. Para anexar prints, logs, vídeos ou qualquer arquivo que ajude na análise, use o botão Escolher Arquivos. Envie tudo de uma vez: um novo envio substitui o anterior.
8. Revise e clique em Enviar. Para corrigir algo da etapa anterior, use Anterior.

***Requisição ou pedido de acesso?** Se você precisa de algo novo, de uma mudança ou de uma orientação, abra o ticket na categoria Requisição (veja o Manual de Requisições Matria). Para pedir acesso às ferramentas da Matria, como OMNI, Journey e Command Center, use o formulário Solicitação de Acessos, que fica no portal junto com os demais.*

#### 4.2. Como preencher a descrição com qualidade

Uma boa descrição reduz o tempo de diagnóstico e acelera o atendimento.

Inclua:

- O que está acontecendo de forma clara e objetiva
- Quando começou o problema (data e horário aproximados)
- Quantos usuários ou setores são afetados
- Se o problema é constante ou intermitente
- O que já foi tentado para resolver
- Qual o impacto operacional atual (ex: "pacientes não conseguem ser admitidos")
- Qualquer mensagem de erro exibida pelo sistema

***Exemplo de boa descrição.** "Desde as 14h30 de hoje, os usuários do setor de admissão não conseguem finalizar o checkout de pacientes. A tela trava após o clique em 'Confirmar'. Já tentamos reiniciar o navegador e o problema persiste. Aproximadamente 20 usuários estão impactados. Segue print do erro em anexo."*

#### 4.3. Quais evidências anexar

- Capturas de tela (prints) com a mensagem de erro visível
- Vídeos curtos demonstrando o problema
- Arquivos de log do sistema (se disponíveis)
- Documentos ou dados que contextualizem a solicitação

***Importante.** Quanto mais evidências você fornecer no momento da abertura, menos idas e vindas serão necessárias para o diagnóstico. Isso agiliza diretamente o atendimento.*

#### 4.4. Seleção de produto

O campo Produto é obrigatório e direciona seu chamado para o time especialista correto. Selecione sempre o produto ou módulo do sistema Matria que está apresentando o problema. Em caso de dúvida sobre qual produto selecionar, escolha o mais próximo e detalhe na descrição.

### 5. Níveis de prioridade e SLAs

Ao abrir um chamado, você deve selecionar a prioridade que melhor representa o impacto do problema. A definição correta da prioridade garante que o time de suporte aloque os recursos adequados e dentro dos prazos acordados.

***Atenção importante.** A prioridade selecionada por você é uma indicação inicial. Nossa equipe técnica (N2) validará e poderá ajustá-la com base na análise do impacto real, sempre registrando a justificativa no ticket.*

***Como funciona o prazo.** O compromisso de atendimento tem três etapas: 1ª resposta, quando um analista confirma o recebimento e inicia o atendimento; posicionamento formal, em até 24h, com o que foi identificado e a solução ou o prazo estimado, mesmo que a resposta ainda seja “estamos analisando”; e prazo de tratamento, por prioridade, para diagnóstico, contorno (workaround) ou plano de ação. Tratamento não significa necessariamente a resolução definitiva, que pode depender de ciclo de desenvolvimento (ver seção 5.3). Um prazo fixo de restabelecimento pode, excepcionalmente, ser negociado caso a caso conforme o contrato do seu hospital ou clínica.*

#### 5.1. Tabela de prioridades e SLAs

| Prioridade   | 1ª resposta | Posicionamento formal | Prazo de tratamento | Cobertura                      |
|--------------|-------------|-----------------------|---------------------|--------------------------------|
| Urgente (S1) | 30 min      | Até 24h               | 24h corridas        | 24x7, inclusive fins de semana |
| Alta (S2)    | 1h          | Até 24h               | 48h corridas        | 24x7, inclusive fins de semana |
| Média (S3)   | 4h úteis    | Até 24h               | 48h úteis           | Seg a Sex, 8h às 18h           |
| Baixa (S4)   | 8h úteis    | Até 24h               | 72h úteis           | Seg a Sex, 8h às 18h           |

O prazo de tratamento é contado a partir da abertura do chamado. Horas úteis contam de segunda a sexta, das 8h às 18h, exceto feriados nacionais.

***SLA de disponibilidade do serviço.** Independente da prioridade de cada chamado pontual, a Matria garante contratualmente um percentual de disponibilidade da plataforma (ex.: 99,9% ao ano). Esse indicador mede a disponibilidade da plataforma no período, é um compromisso separado do prazo de tratamento de um chamado específico.*

#### 5.2. Detalhamento de cada prioridade

##### Urgente (S1), Inoperância Total

Use esta prioridade quando o serviço estiver completamente indisponível e não houver nenhuma forma de contornar o problema. Exemplos: nenhum usuário consegue acessar o sistema; o módulo de admissão está completamente fora do ar; funcionalidade crítica totalmente inoperante para todos os usuários. Nesta situação, nosso time entra em modo de crise imediato, com comunicação a cada 30 minutos até o tratamento completo. Também use Urgente quando o problema gera impacto financeiro direto e imediato para a sua instituição.

### Alta (S2), Degradação Relevante

Use quando o serviço está parcialmente comprometido, com impacto significativo, mas há uma forma de contornar o problema temporariamente (workaround). **Exemplos:** lentidão extrema em funcionalidade crítica; módulo com falhas intermitentes afetando parte dos usuários; integração com impacto parcial.

### Média (S3), Impacto Localizado

Use quando o problema afeta poucos usuários ou uma funcionalidade não crítica, sem urgência operacional imediata. **Exemplos:** erro em relatório específico; comportamento incorreto em campo não obrigatório; falha em funcionalidade acessória.

### Baixa (S4), Falha Pontual

Use quando algo deixou de funcionar como deveria, mas sem impacto relevante na operação: uma falha pontual, visual ou em funcionalidade pouco usada, que não impede o trabalho. Exemplos: um texto aparece cortado em uma tela; um filtro pouco usado não traz o resultado esperado. Dúvidas de uso, pedidos de ajuste de configuração e sugestões de melhoria não são incidentes: abra como Requisição.

## 5.3. Compromisso para problemas que exigem desenvolvimento

Alguns problemas de prioridade Média (S3) ou Baixa (S4) podem exigir correção via desenvolvimento de software (deploy e homologação). Nesses casos, além do prazo de tratamento da sua prioridade (ver seção 5.1), aplicam-se os compromissos abaixo:

| Compromisso                 | Prazo                | O que você receberá                             |
|-----------------------------|----------------------|-------------------------------------------------|
| Diagnóstico e plano de ação | Até 3 dias úteis     | Confirmação do diagnóstico e próximos passos    |
| Estimativa de entrega (ETA) | Até 3 dias úteis     | Previsão de sprint/release registrada no ticket |
| Atualizações de progresso   | Semanal ou por marco | Updates periódicos até a entrega                |

## 6. Acompanhamento de chamados

### 6.1. Visualizando seus tickets

Na tela Tickets, abra a aba Minha visualização para ver só os chamados abertos por você, ou Visualização da organização para ver os de toda a sua empresa. Use o campo de busca para achar um chamado por ID, assunto ou outras propriedades. Você também pode filtrar por:

- Status: Aberto, Em Atendimento, Aguardando Cliente, Resolvido, Fechado
- Data de criação

### 6.2. Status do ticket, o que significa cada etapa

| Status             | Significado                                                                                           |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aberto             | Ticket registrado, aguardando triagem pela equipe de suporte.                                         |
| Em Atendimento     | Nosso time está ativamente trabalhando na análise e resolução do seu chamado.                         |
| Aguardando Cliente | Precisamos de mais informações da sua parte para continuar. Você receberá uma notificação por e-mail. |

| Status    | Significado                                                                                                                                    |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resolvido | O problema foi solucionado e o chamado espera a sua confirmação. Se não houver resposta em até 24h úteis, o chamado é fechado automaticamente. |
| Fechado   | Chamado encerrado. Caso o problema reapareça, abra um novo ticket.                                                                             |

### 6.3. Como responder a um chamado em andamento

Você pode interagir com um ticket aberto de duas formas:

- Pelo portal: acesse o ticket e utilize a área de resposta para adicionar informações ou anexos.
- Por e-mail: responda diretamente ao e-mail de notificação que recebeu. Sua resposta será automaticamente adicionada ao histórico do ticket.

*Dica. O histórico completo da tratativa fica disponível tanto no portal quanto no encadeamento de e-mails. Ambos os canais são sincronizados automaticamente.*

### 6.4. Reabrindo um ticket resolvido

Quando um ticket for marcado como Resolvido, você receberá um e-mail de notificação. Caso o problema persista ou reapareça, responda ao e-mail de resolução em até 24 horas úteis e o ticket será reaberto. Sem retorno nesse prazo, o chamado é fechado automaticamente.

## 7. Comunicação e notificações

### 7.1. E-mails automáticos do sistema

Ao longo do ciclo de vida do seu ticket, você receberá notificações por e-mail nos seguintes momentos:

| Momento                    | Conteúdo do e-mail                                                                                  |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abertura do ticket         | Confirmação de recebimento, número do ticket e tabela de SLAs de referência.                        |
| Solicitação de informações | Mensagem da equipe pedindo mais detalhes. Responda diretamente ao e-mail.                           |
| Atualização de status      | Notificação de mudança de status ou nova mensagem do analista.                                      |
| Resolução do chamado       | Descrição da solução aplicada e link para acessar o ticket. Você tem 24 horas úteis para contestar. |

### 7.2. WhatsApp de suporte

O WhatsApp é um canal complementar disponível em horário comercial (segunda a sexta, 8h às 18h). Ele funciona como apoio para comunicação assistida, mas não substitui o ticket.

*Regra importante. Mesmo quando o primeiro contato ocorrer pelo WhatsApp, o atendimento só é considerado oficialmente iniciado após a abertura do ticket no portal. Certifique-se de sempre registrar um chamado.*

Endereço para acesso ao canal de suporte: número disponibilizado pelo time de suporte no onboarding.

### 7.3. Fora do horário comercial

Para incidentes críticos (Urgente/S1) fora do horário comercial, nosso plantão está ativo 24x7.

Nessas situações:

- Abra o ticket no portal com prioridade Urgente
- O time de plantão receberá o alerta automaticamente
- A primeira resposta ocorrerá em até 30 minutos
- O retorno pode ser feito por telefone quando aplicável

## 8. Status page e monitoramento proativo

### 8.1. O que é a Status Page

A Status Page é o canal oficial de comunicação proativa de incidentes da Matria. Nela você encontra, em tempo real, o estado operacional de todos os produtos e componentes da plataforma.

### 8.2. O que você encontra na Status Page

- Estado atual de cada produto e componente
- Incidentes em andamento com atualizações em tempo real
- Histórico de incidentes passados e seus laudos (quando aplicável)
- Comunicados de manutenções programadas com antecedência

### 8.3. Como se inscrever para receber notificações proativas

1. Acesse [status.marisa.care](https://status.marisa.care) no navegador.
2. Clique no botão "Subscribe to Updates" (Inscrever-se em atualizações).
3. Preencha seu e-mail e receba alertas por e-mail.
4. Confirme a inscrição pelo e-mail de verificação.

***Recomendação.** Recomendamos que pelo menos um responsável técnico de cada cliente se inscreva na Status Page. Desta forma, sua equipe será notificada proativamente sobre qualquer incidente, muitas vezes antes mesmo de perceber o impacto na operação.*

### 8.4. Compromisso de proatividade da matria

Nossa equipe trabalha com monitoramento contínuo e, sempre que possível, abre tickets e publica na Status Page antes que o cliente perceba o problema. Quando identificamos um incidente S1 ou S2, publicamos atualizações periódicas até o tratamento completo.

## 9. Boas práticas para chamados eficientes

### 9.1. O que fazer antes de abrir um chamado

- Verifique a Status Page para ver se já existe um incidente em andamento
- Pesquise na barra de busca do portal se já existe um chamado similar
- Colete evidências antes de abrir: prints, logs, mensagens de erro
- Identifique quantos usuários são afetados e desde quando

### 9.2. Como escrever um bom assunto para o ticket

O campo Assunto deve ser objetivo e descritivo. Evite assuntos genéricos como "Problema no sistema". Prefira:

| Assunto ruim        | Assunto bom                                            |
|---------------------|--------------------------------------------------------|
| Problema no sistema | Checkout de paciente travando após clique em Confirmar |
| Não consigo acessar | Erro de login para usuários do setor de admissão       |
| Sistema lento       | Lentidão extrema no módulo de Campanhas desde 09h30    |

### 9.3. Prioridade correta desde o início

- Use Urgente somente para inoperância total, sem alternativa
- Não use Urgente para acelerar solicitações que não são críticas
- Em caso de dúvida, use Média e detalhe bem o impacto na descrição

### 9.4. Colabore ativamente durante o atendimento

- Responda prontamente quando o time solicitar informações adicionais
- Disponibilize um contato técnico que conheça o problema para esclarecimentos rápidos
- Valide e confirme a resolução antes do ticket ser fechado
- Em S1 e S2, disponibilize alguém para validar a restauração do serviço

## 10. Perguntas frequentes (FAQ)

### Posso abrir chamados por WhatsApp ou e-mail diretamente?

O WhatsApp é um canal de apoio em horário comercial e não abre chamado. Para abrir, use o Portal de Suporte, o webchat ou o e-mail suporte@wematria.com, que geram o ticket. O atendimento só é considerado iniciado oficialmente após o registro do ticket.

### Posso ter mais de um usuário cadastrado na minha organização?

Sim! Cada profissional pode e deve ter seu próprio usuário. Isso facilita o rastreamento de quem abriu cada chamado e garante comunicação direta com a pessoa certa.

### O que acontece se o problema voltar após o ticket ser fechado?

Se o problema reaparecer em até 24 horas úteis depois da resolução, responda ao e-mail de resolução e o ticket será reaberto. Depois desse prazo, abra um novo chamado descrevendo a recorrência e referenciando o número do chamado anterior.

### Como sei que meu chamado está sendo tratado?

Você receberá notificações por e-mail em cada atualização. Também pode acompanhar em tempo real pelo portal. Para S1 (Urgente), recebe atualizações a cada 30 minutos.

### Posso alterar a prioridade de um ticket já aberto?

Você pode solicitar a revisão da prioridade adicionando uma mensagem ao ticket com a justificativa. A equipe técnica avaliará e poderá ajustar conforme o impacto real identificado.

### O que é um Known Error (Erro Conhecido)?

É um problema já identificado pela equipe técnica, com causa conhecida e workaround definido, mas cuja correção definitiva está sendo desenvolvida e aguarda liberação. Quando seu chamado for classificado como Known Error, você receberá um workaround e atualizações periódicas sobre a previsão de correção.

### Existe limite de chamados que posso abrir?

Não há limite de chamados. Registre todos os problemas e solicitações que precisar. Quanto mais organizadas e bem documentadas as solicitações, mais rápido conseguimos atender.

## 11. Contatos e canais oficiais

| Canal                           | Acesso / Contato                                   | Disponibilidade      |
|---------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------|
| Portal de Suporte               | suporte-hub.wematria.com/pt-br/suporte/suporte     | 24x7, 365 dias       |
| Webchat                         | Chat de atendimento da Matria                      | Seg a Sex, 8h às 18h |
| E-mail                          | suporte@wematria.com                               | 24x7, 365 dias       |
| Status Page                     | status.marisa.care                                 | 24x7, 365 dias       |
| WhatsApp Suporte                | Disponibilizado pelo time de suporte no onboarding | Seg a Sex, 8h às 18h |
| Plantão (S1/S2 fora do horário) | Acionado automaticamente ao abrir ticket Urgente   | 24x7, 365 dias       |

**Lembrete final.** O Portal de Suporte é o canal oficial e prioritário, junto com o webchat e o e-mail. Todos os atendimentos são registrados e rastreados no ticket. Em caso de dúvidas sobre este manual, abra um ticket na categoria Requisição.