

Boas práticas

- [Boas práticas para abertura de chamados](#)
- [Tempo de atendimento e retorno](#)
- [Interação com o chamado](#)
- [Quando abrir um novo chamado](#)
- [Sugestões de melhoria](#)

Boas práticas para abertura de chamados

Para garantir um atendimento mais ágil e assertivo, recomendamos seguir algumas boas práticas ao registrar sua solicitação:

- Sempre **descreva o cenário completo da situação**, informando o que você estava tentando fazer, qual era o resultado esperado e o que de fato ocorreu.
- Evite descrições genéricas como “não está funcionando”. **Quanto mais detalhes forem informados, mais rápido será o diagnóstico.**
- Sempre que possível, **inclua evidências como prints da tela completa**, vídeos ou exemplos práticos. Isso reduz a necessidade de interações adicionais e acelera a resolução.
- Envie o anexo diretamente pela Central de Ajuda, e não por e-mail, pois os arquivos enviados por e-mail não são recebidos pela nossa equipe.

Tempo de atendimento e retorno

- Os chamados são atendidos conforme **ordem de chegada** e prioridade definida internamente pela equipe Grupo AWTI.
- Durante o atendimento, você poderá acompanhar todas as interações diretamente pela Central de Ajuda. Sempre que houver uma atualização, você também poderá ser notificado por e-mail.
- Caso seja necessário mais informações, o chamado ficará com o status **“Aguardando cliente”**, sendo importante o retorno para continuidade do atendimento.

Interação com o chamado

- Toda comunicação referente ao atendimento deve ser **realizada dentro do próprio chamado.**
- Evite enviar informações por e-mail ou outros canais paralelos, pois **isso pode causar perda de contexto e atrasos no atendimento.**
- Ao responder dentro do ticket, toda a equipe envolvida terá acesso ao histórico completo, garantindo mais agilidade e organização.

Quando abrir um novo chamado

- Antes de abrir um novo chamado, **verifique se já existe um ticket em aberto sobre o mesmo assunto.**
- Caso exista, recomendamos continuar a comunicação no chamado atual, **evitando duplicidade e desencontro de informações.**
- Abra um novo chamado quando se tratar de um **assunto diferente.**

Sugestões de melhoria

As sugestões são muito bem-vindas e fazem parte da evolução contínua dos nossos produtos.

Ao registrar uma sugestão, procure detalhar:

- **Qual a necessidade**
- **Qual problema isso resolve**
- **Como imagina que poderia funcionar**

Todas as sugestões são analisadas pela equipe responsável e podem ser consideradas em futuras atualizações.