

Guia de Sucesso do Cliente: Como obter o melhor suporte AWTI

- [Central de Ajuda](#)
 - [Sobre a Central de Ajuda](#)
 - [Central de Ajuda](#)
- [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](#)
- [Orientações importantes para envio de solicitações](#)
 - [Checklist antes de enviar o chamado](#)
 - [Problemas comuns e como evitar](#)
 - [Como tirar prints corretamente](#)
 - [Chamados que dependem do cliente](#)
 - [Reabertura de chamados](#)
 - [Atualizações e notificações](#)
 - [Volume de chamados e tempo de resposta](#)
- [Plataforma Stisoft](#)

- [Stisoft](#)
- [Plataforma Gesfone](#)
 - [Gesfone](#)
- [Call Center de Telecom](#)
 - [Serviço Call Center de Telecom](#)
- [Produto Connect](#)
 - [Connect](#)
- [Produto My Chat Bot](#)
 - [My Chat Bot](#)
- [Raízen](#)
 - [Portal Raízen](#)
- [Gerenciamento das Solicitações](#)
 - [Onde gerencio as solicitações?](#)

Central de Ajuda

Central de Ajuda

Sobre a Central de Ajuda

A Central de Ajuda do Grupo AWTI é o canal oficial para registro, acompanhamento e gestão de solicitações relacionadas aos nossos produtos e serviços.

Por meio dela, é possível abrir chamados, interagir com nossa equipe de suporte e acompanhar em tempo real o andamento de cada atendimento.

Central de Ajuda

1. Verificação de cadastro:

Antes de acessar a Central de Atendimento, entre em contato com nossa equipe de suporte ou solicite, por meio de outro canal, como e-mail ou WhatsApp, a realização do seu cadastro prévio, caso ainda não possua acesso à plataforma.

2. Acesso ao portal:

Após a confirmação do cadastro, acesse o link abaixo utilizando suas credenciais:

<https://awti.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>

3. Seleção do produto:

Escolha o produto correspondente ao seu atendimento

Como podemos ajudar você?



STISOFT

Solicitações referentes à plataforma STISOFT



GESFONE

Solicitações referentes à plataforma GESFONE



CALL CENTER DE TELECOM

Solicitações do plano de telefonia quando não for CONNECT



CONNECT

Solicitações do plano de telefonia Connect



MYCHATBOT

Solicitações referentes à plataforma MYCHATBOT



RAÍZEN

Solicitações referente ao portal Raízen AWTI



OUTROS ASSUNTOS

Não localizou o que procurava? [Clique aqui.](#)

4. Preenchimento do formulário:

Complete as informações nos campos indicados, lembrando que os campos marcados com asterisco (*) são obrigatórios.

Boas práticas

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.**

Boas práticas

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.

Orientações importantes para envio de solicitações

Orientações importantes para envio de solicitações

Checklist antes de enviar o chamado

Antes de enviar sua solicitação, verifique:

- O resumo está claro e objetivo?
- A descrição contém detalhes suficientes?
- Foram incluídos prints ou evidências?
- O tipo de solicitação está correto?

Chamados completos são atendidos com mais agilidade.

Orientações importantes para envio de solicitações

Problemas comuns e como evitar

Algumas situações podem atrasar o atendimento:

- Falta de informações na descrição
- Prints incompletos ou cortados
- Envio de informações fora do chamado (e-mail/WhatsApp)
- Abertura de múltiplos chamados para o mesmo assunto

Evite esses pontos para garantir maior rapidez na resolução.

Orientações importantes para envio de solicitações

Como tirar prints corretamente

Para facilitar a análise técnica:

- Capture sempre a tela completa
- Inclua a barra de endereço (quando aplicável)
- Mostre o caminho percorrido até o erro
- Destaque a mensagem exibida

Se possível, envie também um vídeo curto demonstrando o problema.

Orientações importantes para envio de solicitações

Chamados que dependem do cliente

Quando um chamado estiver com status “**Aguardando cliente**”, significa que precisamos de mais informações para continuar.

Nesse caso:

- Acesse o chamado
- Responda diretamente nele
- Inclua as informações solicitadas

⚠ Chamados sem retorno podem ser encerrados automaticamente após um período.

Orientações importantes para envio de solicitações

Reabertura de chamados

Caso o problema persista após a resolução:

- Acesse o chamado
- Adicione um comentário informando o ocorrido

Se necessário, nossa equipe fará a reabertura para continuidade do atendimento.

Orientações importantes para envio de solicitações

Atualizações e notificações

Você será notificado sempre que houver:

- Atualização no chamado
- Solicitação de informações
- Conclusão do atendimento

As notificações são enviadas para o e-mail cadastrado.

Orientações importantes para envio de solicitações

Volume de chamados e tempo de resposta

Em períodos de maior volume de atendimentos, o tempo de resposta pode sofrer variações.

Chamados com informações completas e bem estruturadas tendem a ser resolvidos mais rapidamente.

Plataforma Stisoft



STISOFT

Solicitações referentes à plataforma STISOFT



Abrir esta requisição em nome de: **(obrigatório)**

Resumo: **(obrigatório)**

Este campo será utilizado como o título da solicitação.

Ele ficará visível para você na seção “Solicitações” e também para a equipe de suporte técnico

Formulario - Tipo de Solicitação: **(obrigatório)**

Tipo de Solicitação: **(obrigatório)**

Suporte Técnico - Dúvidas sobre configuração ou uso do sistema (ex.: cadastro de matriz, regra, curso, aula, pessoa, emissão de relatório etc.)

Bug - Relato de erro ou comportamento inesperado do sistema.

Sugestão de Melhoria - Proposta de aprimoramento ou nova funcionalidade que seria interessante incluir no sistema.

Dúvidas sobre Licenciamento - Questões relacionadas a licenças de uso do sistema.

Outros - Caso nenhuma das opções acima atenda à sua necessidade.

Descrição: **(obrigatório)**

Informe os detalhes da solicitação com o máximo de informações possível.

Inclua, quando aplicável: nome do curso, tela acessada, ação que estava tentando realizar, nome de usuário/pessoa, mensagens exibidas, entre outros.

Anexo(s):

Envie quantos arquivos forem necessários.

Em caso de capturas de tela (prints), envie sempre a **tela completa**, para facilitar a análise técnica.

Exemplos: Imagens de aviso/erro, imagem do filtro aplicado em um relatório, etc.

Plataforma Gesfone

Gesfone



GESFONE

Solicitações referentes à plataforma GESFONE



Abrir esta requisição em nome de: (*obrigatório*)

Resumo: (*obrigatório*)

Este campo será utilizado como o título da solicitação.

Ele ficará visível para você na seção “Solicitações” e também para a equipe de suporte técnico.

Tipo de Solicitação: (*obrigatório*)

Suporte Técnico - Dúvidas sobre configuração ou uso do sistema (ex.: cadastro de matriz, regra, curso, aula, pessoa, emissão de relatório etc.)

Bug - Relato de erro ou comportamento inesperado do sistema.

Sugestão de Melhoria - Proposta de aprimoramento ou nova funcionalidade que seria interessante incluir no sistema.

Dúvidas sobre Licenciamento - Questões relacionadas a licenças de uso do sistema.

Outros - Caso nenhuma das opções acima atenda à sua necessidade.

Descrição: (*obrigatório*)

Informe os detalhes da solicitação com o máximo de informações possível.

Inclua, quando aplicável: nome do curso, tela acessada, ação que estava tentando realizar, nome de usuário/pessoa, mensagens exibidas, entre outros.

Anexo(s):

Envie quantos arquivos forem necessários.

Em caso de capturas de tela (prints), envie sempre a tela completa, para facilitar a análise técnica.

Call Center de Telecom

Serviço Call Center de Telecom



CALL CENTER DE TELECOM

Solicitações do plano de telefonia quando não for CONNECT



Abrir esta requisição em nome de: (obrigatório)

Resumo: (obrigatório)

Este campo será utilizado como o título da solicitação.

Ele ficará visível para você na seção “Solicitações” e também para a equipe de suporte técnico.

Qual serviço você necessita suporte?: (obrigatório)

OBS.: Os demais campos variam de acordo com o serviço selecionado.

Descrição: (obrigatório)

Informe os detalhes da solicitação com o máximo de informações possível.

Inclua, quando aplicável: nome do curso, tela acessada, ação que estava tentando realizar, nome de usuário/pessoa, mensagens exibidas, entre outros.

Anexo(s):

Envie quantos arquivos forem necessários.

Em caso de capturas de tela (prints), envie sempre a tela completa.

Produto Connect

Connect



CONNECT

Solicitações do plano de telefonia Connect



Abrir esta requisição em nome de: **(obrigatório)**

Resumo: **(obrigatório)**

Este campo será utilizado como o título da solicitação.

Ele ficará visível para você na seção “Solicitações” e também para a equipe de suporte técnico.

Qual serviço você necessita suporte?: **(obrigatório)**

- Relatar Problema com Linha
- Solicitação de Linha Nova
- Solicitar upgrade em linha
- Solicitação de Roaming Internacional
- Cancelamento de linha
- Troca de Chip (físico)
- Migração para e-SIM (chip virtual)
- Transferência de Titularidade PF (Pessoa física) para PJ (Pessoa Jurídica)
- Transferência de Titularidade PJ (Pessoa Jurídica) para PF (Pessoa física)
- Portabilidade (migrar linha para outra operadora)
- Portabilidade (de outras operadoras para o Connect)
- Contestação
- Outros

OBS.: Os demais campos variam de acordo com o serviço selecionado.

Descrição: **(obrigatório)**

Informe os detalhes da solicitação com o máximo de informações possível.

Inclua, quando aplicável: nome do curso, tela acessada, ação que estava tentando realizar, nome de usuário/pessoa, mensagens exibidas, entre outros.

Anexo(s):

Envie quantos arquivos forem necessários.

Em caso de capturas de tela (prints), envie sempre a tela completa.

Produto My Chat Bot

My Chat Bot



MYCHATBOT

Solicitações referentes à plataforma MYCHATBOT



Abrir esta requisição em nome de: (obrigatório)

Resumo: (obrigatório)

Este campo será utilizado como o título da solicitação.

Ele ficará visível para você na seção “Solicitações” e também para a equipe de suporte técnico.

Tipo de Solicitação: (obrigatório)

Suporte Técnico - Dúvidas sobre configuração ou uso do sistema (ex.: cadastro de matriz, regra, curso, aula, pessoa, emissão de relatório etc.)

Bug - Relato de erro ou comportamento inesperado do sistema.

Sugestão de Melhoria - Proposta de aprimoramento ou nova funcionalidade que seria interessante incluir no sistema.

Dúvidas sobre Licenciamento - Questões relacionadas a licenças de uso do sistema.

Outros - Caso nenhuma das opções acima atenda à sua necessidade.

Descrição: (obrigatório)

Informe os detalhes da solicitação com o máximo de informações possível.

Inclua, quando aplicável: nome do curso, tela acessada, ação que estava tentando realizar, nome de usuário/pessoa, mensagens exibidas, entre outros.

Anexo(s):

Envie quantos arquivos forem necessários.

Em caso de capturas de tela (prints), envie sempre a tela completa, para facilitar a análise técnica.

Raízen

Portal Raízen



RAÍZEN

Solicitações referente ao portal Raízen AWTI



Abrir esta requisição em nome de: (obrigatório)

Resumo: (obrigatório)

Este campo será utilizado como o título da solicitação.

Ele ficará visível para você na seção “Solicitações” e também para a equipe de suporte técnico.

Tipo de Solicitação: (obrigatório)

Suporte Técnico - Dúvidas sobre configuração ou uso do sistema (ex.: cadastro de matriz, regra, curso, aula, pessoa, emissão de relatório etc.)

Bug - Relato de erro ou comportamento inesperado do sistema.

Sugestão de Melhoria - Proposta de aprimoramento ou nova funcionalidade que seria interessante incluir no sistema.

Dúvidas sobre Licenciamento - Questões relacionadas a licenças de uso do sistema.

Outros - Caso nenhuma das opções acima atenda à sua necessidade.

Base: (obrigatório)

Selecione a base da ocorrência

Serviço: (obrigatório)

- Login ou Recuperação de Senha
 - Cursos Online
 - Turmas Presenciais
 - Acompanhamento Prático
 - Checklist de Caminhões
 - Outros
-

Descrição do Problema: (obrigatório)

Informe os detalhes da solicitação com o máximo de informações possível.

Inclua, quando aplicável: nome do curso, tela acessada, ação que estava tentando realizar, nome de usuário/pessoa, mensagens exibidas, entre outros.

Anexo(s):

Envie quantos arquivos forem necessários.

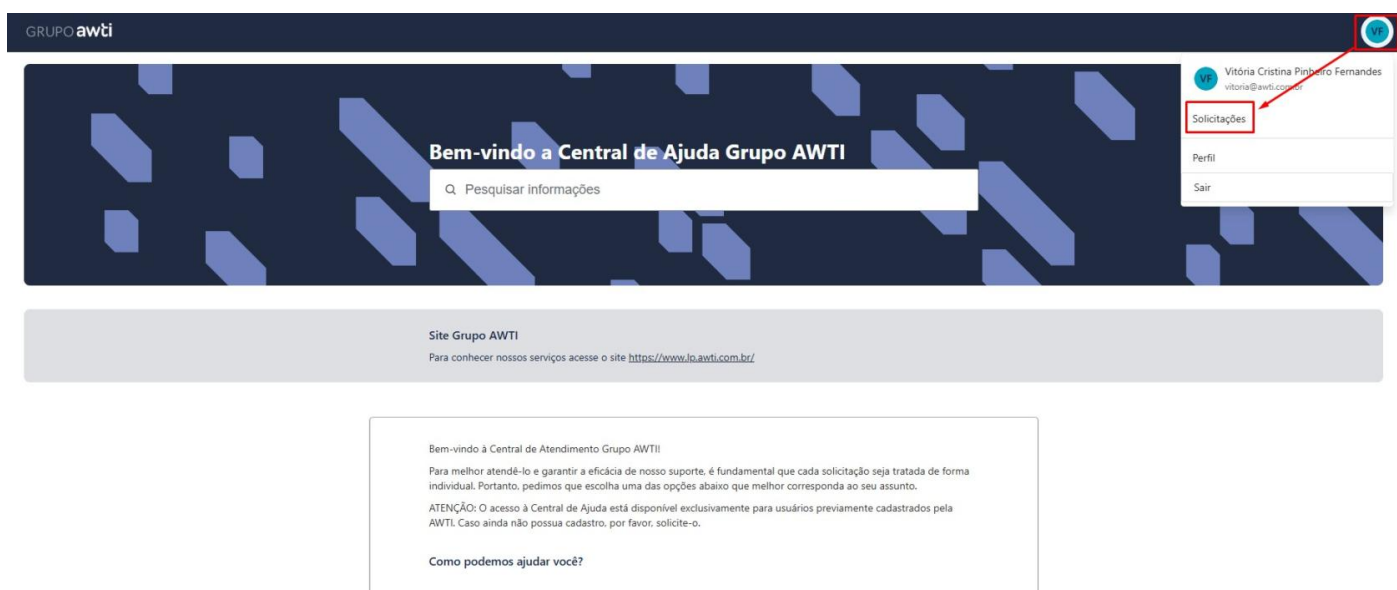
Em caso de capturas de tela (prints), envie sempre a tela completa, para facilitar a análise técnica.

Gerenciamento das Solicitações

Onde gerencio as solicitações?

1- Acesse “Solicitações”

- No topo da página, localize o menu próximo ao **ícone do seu perfil (a bolinha com sua foto ou iniciais)**.
- Clique em **“Solicitações” (Requests)**.
- Esse menu reúne todos os chamados que você abriu.



2 - Filtre por "Status": Dentro da tela de solicitações, você pode aplicar filtros para localizar seus chamados de forma mais rápida. Alguns exemplos:

- **Aguardando cliente**
- **Em andamento**
- **Fechada**
- **Resolvido**

GRUPO awti

Central de Ajuda

Solicitações

A solicitação contém... Q

Status: Em andamento +5 Tudo Tipo de solicitação

Pesquisar

- ☒ EM ANDAMENTO
- ☒ AGUARDANDO CLIENTE
- ☒ RESOLVIDO
- ☒ FECHADA
- ☒ SOLICITAÇÕES ABERTAS
- ☒ SOLICITAÇÕES FECHADAS

Central de Atendimento Grupo AWTI

- ☐ IMPLANTAÇÃO CONNECT
- ☐ SELECTED FOR DEVELOPMENT

Limpar seleção 15 de 15

Tipo	Referência	Resumo	Solicitante	Data de criação	Data de atualização	Responsável	Prioridade	Data de entrega
M	CDAA-747	Indicador de Eficiência dos Questionários	Vitória Cristina Pinheiro Fernandes	29/mai/25	25/jun/25	Vitória Cristina Pinheiro Fernandes	Low	30/jul/25

Use a busca (opcional)

- Se tiver muitos chamados, utilize a barra de pesquisa para localizar por:
 - Número do ticket
 - Palavra-chave

GRUPO awti

Central de Ajuda

Solicitações

Indicador Q

Status: Em andamento +5 Tudo Tipo de solicitação

Tipo	Referência	Resumo	Status	Projeto de serviço	Solicitante	Data de criação	Data de atualização	Responsável	Prioridade	Data de entrega
M	CDAA-747	Indicador de Eficiência dos Questionários	RESOLVIDO	Central de Atendimento Grupo AWTI	Vitória Cristina Pinheiro Fernandes	29/mai/25	25/jun/25	Vitória Cristina Pinheiro Fernandes	Low	30/jul/25

Como acessar o chamado?

- Clique sobre o chamado desejado para ver detalhes, interações e atualizações.

Indicador

Q

Status: Em andamento +5

Tudo

Tipo de solicitação

Tipo	Referência	Resumo	Status	Projeto de serviço	Solicitante	Data de criação	Data de atualização	Responsável	Prioridade	Data de entrega
	CDAA-747	Indicador Eficiência dos Questionários	RESOLVIDO	Central de Atendimento Grupo AWTI	Vitória Cristina Pinheiro Fernandes	29/mai/25	25/jun/25	Vitória Cristina Pinheiro Fernandes	Low	30/jul/25

Como resolver o chamado?

- Clique sobre o chamado desejado para ver detalhes, interações e atualizações.
- Na lateral, clique na opção **"Resolver esta pendência"**
- (Opcional) Insira um comentário

teste

 **Vitória Cristina Pinheiro Fernandes** criou essa solicitação em Hoje 1:41 [Ocultar informações](#)

Descrição

teste

Atividade

 Resposta automática Hoje 1:42 PM
O status da sua solicitação foi alterado para Aguardando cliente.



[Exibir ticket](#)

Status

AGUARDANDO CLIENTE Notificações ativadas **Resolver esta pendência** Cancelar solicitação

Tipo de solicitação

 OUTROS ASSUNTOS

Compartilhada com

 **Vitória Cristina Pinheiro Fernandes**
Criador Compartilhar

Resolver esta pendência

Faça um comentário com informações adicionais

Comentário opcional**Resolver esta pendência**

Cancelar

teste

 **Vitória Cristina Pinheiro** PM [Ocultar informações](#)

Descrição

teste

Atividade

 Resposta automática Hoje 1:42 PM
O status da sua solicitação foi alterado para Aguardando cliente.



Status

AGUARDANDO CLIENTE Notificações ativadas **Resolver esta pendência** Cancelar solicitação

Tipo de solicitação

 OUTROS ASSUNTOS

Compartilhada com

 **Vitória Cristina Pinheiro F**
Criador Compartilhar