

	POL-07	0.0
	Política de Suporte ao Cliente	26/05/2023
		Página 1 de 5

POLÍTICA DE SUPORTE

1. Objetivos

2. Quem está elegível para solicitar suporte?

3. Horário de atendimento

4. Canais de Atendimento

4.1 Atendimento via FreshDesk

4.1.1 Pesquisando na Base de conhecimento

4.1.2 Como abrir um ticket de atendimento

4.2 Atendimento via Acesso Remoto

4.2.1 Agendamento

4.2.2 Confirmação de Agendamento

4.2.3 Requisitos para a realização do suporte

4.2.4 Como funciona o atendimento

4.2.5 Instruções para baixar teamviewer:

4.2.6 Tolerância de horários

4.2.7 Reagendamento

4.2.8 Cancelamento

Revisado por:	Rafael Nakamura	
Aprovado por:	Hector Wesendonk	Data: 26/05/2023

	POL-07	0.0
	Política de Suporte ao Cliente	26/05/2023
		Página 2 de 5

1. Objetivos

A Miotec Equipamentos Biomédicos Ltda estabelece e mantém uma política de suporte técnico objetivando maior transparência no relacionamento com nossos clientes e a satisfação deles com nossos serviços.

Com o intuito de melhorar a qualidade e assertividade dos nossos atendimentos, evitando transtornos e gastos desnecessários para nossos clientes, solicitamos que as orientações descritas nesta política sejam observadas.

2. Quem está elegível para solicitar suporte?

Todos os clientes da Miotec.

3. Horário de atendimento

Os chamados técnicos poderão ser abertos 24h por dia através da página <https://miotec.freshdesk.com/>. Os atendimentos serão realizados dentro do horário de expediente do nosso setor de atendimento:

- De segunda a sexta-feira, das 09h00min às 12h00min e das 14h00min às 18h00min, exceto feriados.

4. Canais de Atendimento

Existem 2 canais oficiais de atendimento para realização do suporte: abertura de ticket via Freshdesk ou Agendamento de um horário de suporte remoto via agenda do Youcanbook.me de suporte conforme descrito abaixo:

4.1 Atendimento via FreshDesk

O atendimento via FreshDesk é feito através do portal <https://miotec.freshdesk.com/> e é o principal canal de comunicação entre o cliente e o suporte da Miotec. Lá se encontra uma vasta gama de conteúdos relacionados aos nossos equipamentos.

4.1.1 Pesquisando na Base de conhecimento

O primeiro passo de um cliente que está com alguma dúvida/problema é acessar o portal e utilizar a ferramenta de pesquisa para encontrar conteúdos relacionados ao tema em questão. Para isso, basta preencher sua dúvida no campo “Como podemos ajudar você hoje?”.

Feito isso, o cliente deverá acessar e ler atentamente os conteúdos relacionados a sua dúvida/problema, seguindo todas as orientações mencionadas. Essas ações resolvem grande parte das dúvidas e/ou problemas que possam surgir, caso necessário abrir um ticket de atendimento.

Revisado por:	Rafael Nakamura
Aprovado por:	Hector Wesendonk

Data: 26/05/2023

	POL-07	0.0
	Política de Suporte ao Cliente	26/05/2023
		Página 3 de 5

4.1.2 Como abrir um ticket de atendimento

Na eventualidade de não encontrar a solução, o cliente deverá abrir um ticket de suporte. Para isso, basta clicar em “Novo Ticket De Suporte”, relatando o problema e preenchendo os campos solicitados (E-mail, Assunto, Relato detalhado do problema ou dúvida). Para mais detalhamento do problema ou dúvida, utilize o recurso “+ Anexar arquivo” para adicionar fotos ou vídeos.

O cliente receberá em seu e-mail a confirmação de abertura e encerramento dos tickets abertos, assim como o aviso de novas mensagens.

Toda a tratativa da dúvida/problema será feita através do portal <https://miotec.freshdesk.com/>, sendo que o prazo de resposta é de até 6 horas úteis. Os demais canais de atendimento são secundários e somente serão utilizados na eventualidade do cliente não ter a sua dúvida respondida ou seu problema solucionado através do FreshDesk.

4.2 Atendimento via Acesso Remoto

O atendimento via suporte remoto é o segundo canal de comunicação do cliente com o suporte da Miotec. Nesta modalidade o atendente da Miotec acessa remotamente o computador do cliente e, junto a ele, realiza os testes e ajustes necessários.

O suporte remoto é realizado somente com hora marcada, mediante agendamento e de acordo com nossa disponibilidade de atendimento. Para a realização de um suporte remoto eficiente, solicitamos que as seguintes observações descritas neste item sejam observadas:

4.2.1 Agendamento

O agendamento do suporte é realizado exclusivamente pelo site <https://suportemiotec.youcanbook.me/>. O cliente deverá escolher um dia e horário disponíveis, preencher os campos obrigatórios e clicar no botão “Confirmar agendamento”. Entretanto, antes de confirmar o agendamento o cliente deverá observar atentamente o fuso horário selecionado (o horário de Brasília corresponde a opção "Américas/Sao Paulo"). Caso o cliente esteja em uma região com fuso horário diferente, deverá selecionar a opção que corresponde mais adequadamente a sua região, cidade ou fuso (ex: quem está no Acre deve selecionar a opção “Americas/Rio Branco” para saber os horários disponíveis em sua região).

4.2.2 Confirmação de Agendamento

Após realizar o processo descrito no item anterior, o cliente será encaminhado para uma página de confirmação e receberá um e-mail de “suporte@miotec.com.br” com o seguinte assunto: “Miotec: Seu agendamento de Suporte”. Caso não encontre o e-mail na caixa de entrada, o cliente deverá verificar a caixa de spam.

4.2.3 Requisitos para a realização do suporte

A realização de um suporte adequado e satisfatório não é possível sem a devida cooperação de todos. Valorizamos o tempo dos nossos clientes, e por isso solicitamos que as seguintes recomendações sejam seguidas com bastante empenho:

Revisado por:	Rafael Nakamura	
Aprovado por:	Hector Wesendonk	Data: 26/05/2023

	POL-07	0.0
	Política de Suporte ao Cliente	26/05/2023
		Página 4 de 5

Ter acesso a uma rede de internet de qualidade: É importante que a rede de internet não apresente quedas constantes na conexão.

- Instalar o programa TeamViewer: Através deste programa, o responsável pelo suporte técnico pode acessar remotamente o computador do cliente.
- Ter o equipamento em mãos: O cliente deverá certificar-se de que, no dia e hora agendada para suporte, terá o equipamento disponível para utilização.
- É necessário que todos os acessórios (sensores, cabo de referência, calibrador, cabo de conexão USB, eletrodos, etc.) estejam disponíveis e a bateria do seu equipamento esteja carregada.
- Estar presente durante todo o atendimento: Recomenda-se que o usuário do equipamento esteja presente.
- Manter o foco no aprendizado: Valorizamos o tempo dos nossos clientes e, por isso, durante a realização do suporte, o cliente deverá manter o foco no atendimento prestado, evitando, por exemplo, atender pacientes, realizar chamadas telefônicas, ficar online nas redes sociais ou outras atividades que tirem o foco do atendimento.

4.2.4 Como funciona o atendimento

No dia e horário do agendamento, um atendente de suporte da Miotec entrará em contato via whatsapp e informará o link da sala de reunião do google meet.

Acessaremos a sua máquina remotamente, para isso é necessário que você instale o programa “Teamviwer” no computador que deseja fazer o suporte.

IMPORTANTE: Verifique que você cumpriu todos os requisitos mínimos para a realização do Suporte antes do horário agendado.

Temos um prazo de tolerância de até 15 minutos após o horário agendado. Caso você não responda o contato da Miotec, o Suporte é automaticamente cancelado e você deverá reagendar outro horário.

O cliente terá direito a apenas 2 não comparecimentos por mês.

4.2.5 Instruções para baixar teamviewer:

- Baixe e execute o programa Teamviewer no computador que deseja utilizar o equipamento da Miotec: <https://get.teamviewer.com/miotec>
- Digite seu nome, clique em participar da reunião e aguarde.

4.2.6 Tolerância de horários

Temos um prazo de tolerância de até 15 minutos após o horário agendado. Caso o cliente não entre em contato com a Miotec dentro desse período, o suporte será automaticamente cancelado e você deverá agendar outro horário.

Revisado por:	Rafael Nakamura	
Aprovado por:	Hector Wesendonk	Data: 26/05/2023

	POL-07	0.0
	Política de Suporte ao Cliente	26/05/2023
		Página 5 de 5

4.2.7 Reagendamento

Caso o cliente não possa comparecer ao suporte agendado, poderá alterar o dia e horário do agendamento. Para isso, basta acessar o e-mail de confirmação do agendamento e clicar em “Click here to reschedule this booking”. Ele será redirecionado para uma página onde deverá escolher um novo dia e horário e clicar no botão “Confirmar reprogramar”.

4.2.8 Cancelamento

Caso o cliente não precise mais do suporte previamente agendado (por ter conseguido sanar a dúvida e/ou resolver o problema, por exemplo), deverá cancelar o agendamento. Para isso, basta acessar o e-mail de confirmação do agendamento e clicar em “Click here to cancel this booking”. Ele será redirecionado para uma página onde deverá preencher o motivo pelo qual cancelou o suporte e clicar no botão “Confirmar Cancelamento”.

Revisado por:	Rafael Nakamura	
Aprovado por:	Hector Wesendonk	Data: 26/05/2023