

Manual de Suporte



Olá...

Somos a Flugo!

Mais que uma plataforma, somos parceiros de negócio dos nossos clientes, simplificando e otimizando toda a experiência com a gestão de atendimentos.



Índice



O que é o suporte Flugo

04

Como você pode entrar
em contato com a gente

05

Quais são os nossos
prazos para atendimento

09

Benefícios por tipo
de plano

13

O que é o suporte Flugo

O suporte da Flugo vai te ajudar com possíveis dúvidas que surgirem ao longo da sua jornada com a gente!

Nosso principal valor é construir uma incrível experiência para que você possa usufruir de tudo o que criamos para o gerenciamento de filas e agendamentos com facilidade e rapidez.

Como você pode entrar em contato com a gente

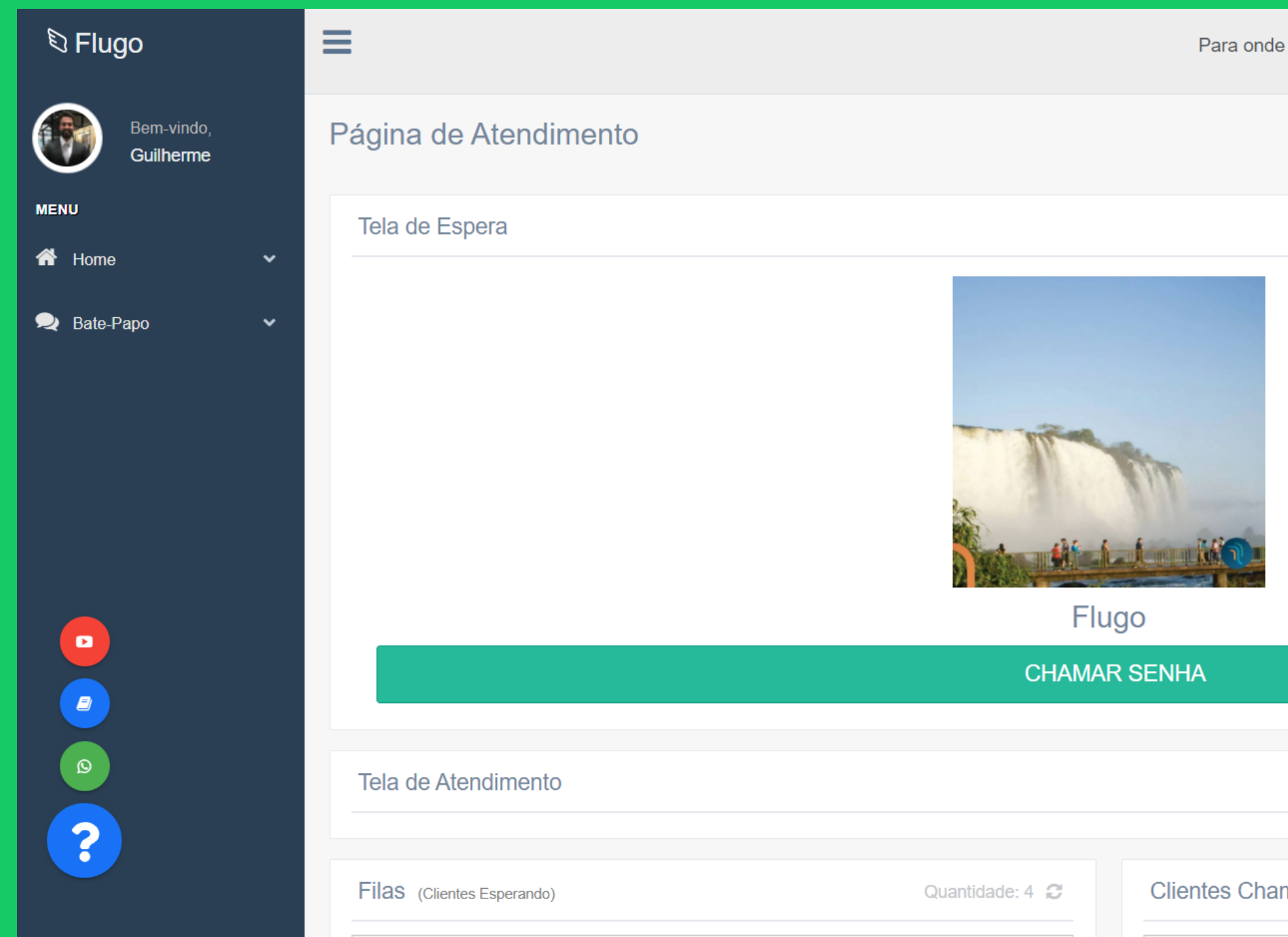
Os nossos canais de atendimento são:

- [Whatsapp](#)
- [E-mail](#)
- [Formulário para abertura de chamado](#)

O formulário fornece um número de ticket para o acompanhamento da sua solicitação.



Dentro da nossa
plataforma você
encontra os ícones na
Central de Ajuda



Você também pode...



Salvar o nosso contato no seu celular para falar com o suporte

[Clique aqui](#)

Nosso e-mail é o
suporte@flugo.com.br



Abrir um chamado formal através desse formulário e aguardar nosso contato

[Clique aqui](#)

Você sabia?

Nós temos um site com tutoriais em vídeo que você pode acessar a qualquer hora e conferir em detalhes as soluções para as principais dúvidas. É só conferir!

[Tutoriais Flugo](#)

Quais são os nossos prazos para atendimento



Os prazos para atendimento de uma solicitação depende do SLA (Service Level Agreement) ou Acordo de Nível de Serviço, definido em contrato após a escolha do plano contratado.

Esse prazo pode variar de 08 a 72 horas úteis após a avaliação da situação e definição do nível de prioridade que ela se enquadra.

Níveis de chamados

Os níveis de prioridade dos chamados são classificados em:

- Alta
- Média
- Baixa
- Sem prioridade (quando não há prazo definido para resolução)



Vamos entender um pouco melhor sobre cada nível a seguir.

Alta

É quando o sistema está sem condições de ser operado, impedindo que você possa executar alguma funcionalidade essencial na sua rotina.

Neste caso a gente se compromete a resolver o problema em até 08 horas úteis.

Média

É quando determinadas funções do sistema não estão funcionando ou o sistema apresenta algum erro. Ou seja, a funcionalidade da plataforma não está totalmente comprometida.

Neste caso a gente se compromete a resolver a solicitação em até 20 horas úteis.

Baixa

É quando ocorre erros de menor importância, como problemas de apresentação de telas ou relatórios, sem prejudicar o funcionamento da plataforma.

Neste caso a gente se compromete a fazer a correção do problema em até 72 horas úteis.



Sem prioridade

São casos de suporte como, por exemplo, dúvidas, esclarecimentos, consultorias, solicitações em geral que não se classifiquem como problema na plataforma.



Assim, mesmo que eventualmente seja prestado algum destes serviços, não temos o compromisso de tempo de atendimento.

Benefícios por tipo de plano



Tempo para responder qual o nível de prioridade da sua solicitação e o prazo para a resolução.



Tempo disponível para fazer chamadas de vídeo com o nosso time de suporte.

	Basic	Professional	Enterprise	Ultimate
	em até 2h	em até 45min	em até 15min	em até 10min
	nenhuma	30min por mês	1hr por mês	2hr por mês

CONTE COM A GENTE!

Flugo Aplicativo LTDA.

30.321.299/0001-47

Av. Bento Munhoz da Rocha Netto 632

Sala 201 e 204

Maringá – PR, Brasil - 87.030-010

www.flugo.com.br

Versão: Janeiro 2022.