



Formas de utilizar o
SUPOORTE TÉCNICO

Formas de utilizar o Suporte Técnico da SuperSoft

01 Utilizando a Área do Cliente

1.1 - Acesse a sua Área do Cliente, [clcando aqui](#), utilizando o seus dados de contrato.

A tela de login da Área do Cliente da SuperSoft. No topo, há o logo da SuperSoft e o texto "Bem-vindo!". Abaixo, uma instrução pede para digitar os dados para acessar a área do cliente. Há três campos de entrada: "CPF ou CNPJ do contrato", "Usuário" e "Senha de contrato". Abaixo deles, um botão cinza com o texto "ACESSAR". Na base, uma dica indica: "Em caso de instabilidade, pressione Ctrl + F5 no seu teclado."

1.2 - Já dentro da Área do cliente, clique na opção **“Suporte Técnico”**



1.3 - Em seguida, clique em **“Novo Chamado”**.



1.4 - Agora, preencha as **informações de contato**. Informe seu principal e-mail, o telefone para retorno, selecione o módulo para o qual necessita de auxílio e escolha a melhor forma de comunicação para receber o atendimento. Por fim, descreva sua dúvida, incluindo, se possível, mensagens de erro ou rejeição.

1.5 - Após preencher todos os campos, clique em **“Criar Chamado”**. Em seguida, informaremos o seu protocolo de atendimento. Feito isso, basta aguardar o contato de um técnico especialista. Fique atento ao e-mail e ao telefone informados.

02 Acessando a Sala Azul

Atenção: O horário de atendimento é das 8h30 às 12h e das 13h45 às 17h30.

3.1 - Acesse a Sala Azul Folha de Pagamento [clcando aqui](#), e Sala Azul Fiscal e Contabilidade [clcando aqui](#).

3.2 - Selecione a forma que deseja utilizar a ferramenta: através do aplicativo baixado em seu computador (caso não o tenha instalado ainda, clique em “Baixar agora”) ou através do seu navegador de internet.



3.3 - Preencha o campo com seu nome e ingresse na reunião. Ao entrar na sala, siga as orientações da técnica especialista e envie sua dúvida através chat.

03 Utilizando o Email

4.1 - Para abrir um chamado por e-mail, basta enviar um e-mail endereçado para suporte@supersoft.com.br.

4.2 - No assunto do e-mail, coloque **“Suporte para [Nome do módulo que necessita de auxílio, ou um breve resumo da dúvida]”**.

4.3 - No corpo do e-mail informe seu nome completo ou razão social, CPF ou CNPJ do contrato, telefone para contato e qual processo foi realizado antes para que o erro ou a dúvida ocorresse.

No caso de erros ou rejeições, informar qual o tipo de movimentação e colar a mensagem de erro (imagem ou texto). Como no exemplo abaixo:

Para: suporte@supersoft.com.br

Assunto: Folha de Pagamento

Olá, boa tarde!

Gostaria de solicitar atendimento para o módulo Folha de Pagamento

Segue os dados da solicitação:

Nome completo ou razão social:

CPF ou CNPJ do contrato:

Telefone para contato:

Informar qual processo foi realizado antes para que o erro ou a dúvida ocorresse:

No caso de erros ou rejeições, informar qual o tipo de movimentação e colar a mensagem de erro (Print ou texto).

Muito obrigado!

Atenção: Ao optar pelo atendimento por e-mail, é indispensável o envio de todas as informações solicitadas. A ausência ou envio incompleto poderá resultar no encerramento do atendimento. Fique atento a caixa de Spam. O prazo de retorno por este canal é de até 72 horas.

04 Utilizando o Telefone

5.1 - Entre em contato com a SuperSoft através do número **(19) 2660-2961**.

5.2 - O atendimento eletrônico descreverá as opções a serem seguidas, **escolha a opção 1 para Suporte Técnico**, e siga as orientações de acordo com sua demanda.

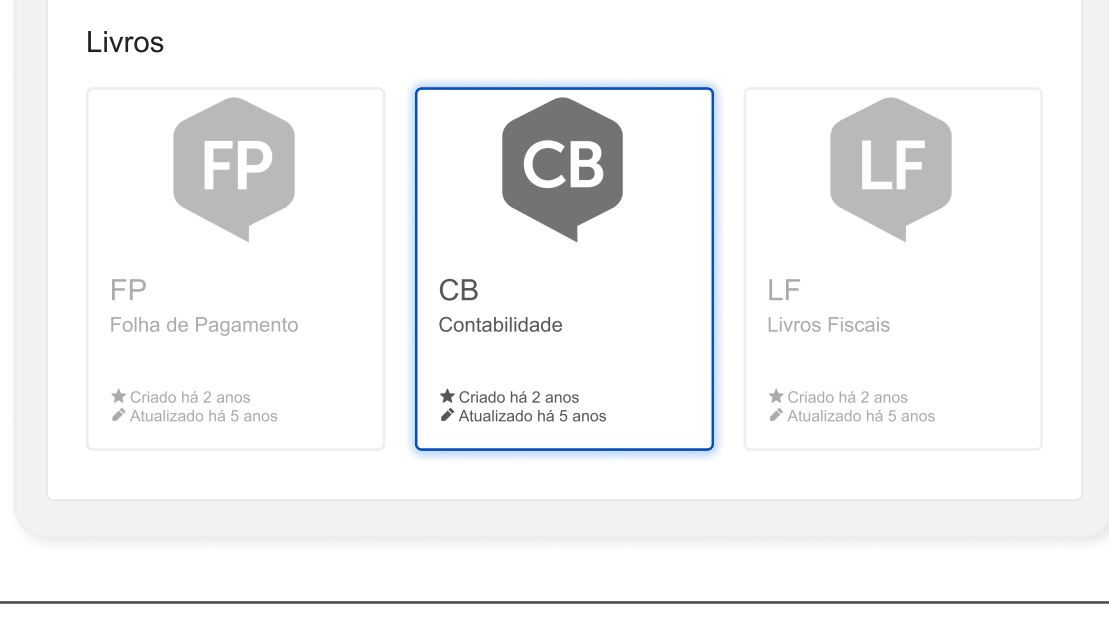
5.3 - Ao final da ligação será gerado um número de protocolo correspondente ao chamado.

Protocolos abertos por telefone tem um prazo médio de até 24hrs úteis para o retorno, podendo variar de acordo com períodos de sazonalidade

05 Utilizando o AutoAtendimento

6.1 - Acesse o portal AutoAtendimento [clcando aqui](#).

6.2 - Utilize a barra de pesquisa para encontrar a solução da sua dúvida ou clique no card do sistema desejado.



Atenção: os mais de 5 mil artigos estão organizados por livros. Cada livro representa um Sistema SuperSoft de um tema específico, como por exemplo, o eSocial. Dentro de cada livro, existem a **“Base de Conhecimento”**, que reúne erros, rejeições e processos de integração entre módulos, e também o **“Help”**, que contém procedimentos e orientações sobre as rotinas de cada sistema.

Regras de atendimento

- A conexão remota ocorrer somente quando não houver sucesso na realização do procedimento orientado pelo analista.
- É de responsabilidade do cliente: a realização dos procedimentos descritos pelo analista e o fornecimento de informações legislativas, tributárias e trabalhistas.
- O suporte poderá solicitar mais informações sobre a sua dúvida por e-mail e Whatsapp, independente do canal preferencial, a falta de resposta por parte do cliente poderá resultar no encerramento do chamado.