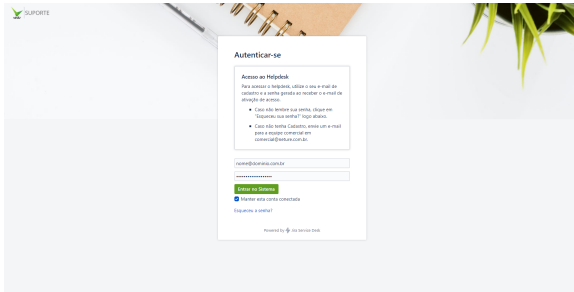


Como abrir um chamado?

Primeiramente, acesse o nosso helpdesk em: <https://suporte.neture.com.br>

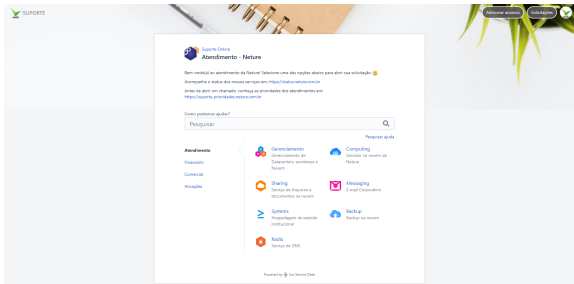
Ao acessar, você irá se deparar com nossa tela de login, conforme foto abaixo:



Para acessar, basta digitar seu usuário (e-mail), sua senha e clicar no botão "Entrar no Sistema".

Caso tenha esquecido sua senha, clique no botão "[Esqueceu sua senha?](#)" e siga os procedimentos. Ou se preferir, siga nosso tutorial em: [Esqueci minha senha](#) [Suporte](#)

Após acessar o sistema, você irá se deparar com a seguinte tela:



Nesta tela você deverá escolher o serviço que deseja ter suporte no momento, abaixo do nome do serviço tem uma descrição do que ele representa (E-mail corporativo, por exemplo).

Após selecionar o serviço, você será direcionado(a) para uma tela como a abaixo:

Cadastro na ferramenta de Suporte

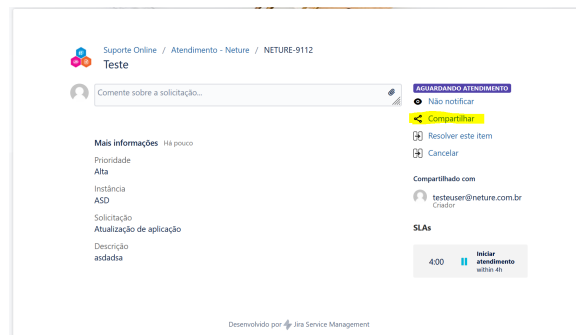
Solicitações de cadastro de novas contas de acesso ao painel de suporte devem ser encaminhadas para: registrosuporte@neture.com.br.

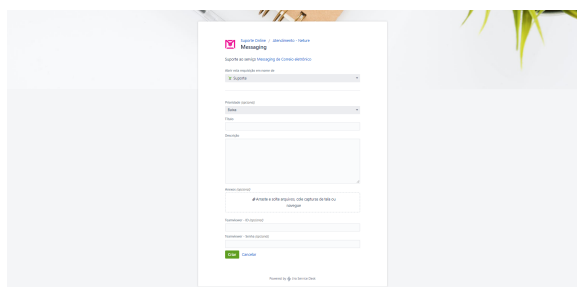
Adicionando Fornecedores às solicitações

Para "copiar" fornecedores em seus chamados, basta clicar em "Compartilhar" e digitar o e-mail da pessoa que deverá ser incluída neste chamado. Caso seja um fornecedor, é importante informar à Neture que o adicionou no chamado, para que seja cadastrado como Fornecedor.

Lembrando que para inclusão do e-mail no chamado, é necessário cadastro prévio em nossa ferramenta, que pode ser solicitado no próprio chamado ou por e-mail em: registrosuporte@neture.com.br. Após o cadastro, poderá ser copiado em qualquer chamado pelo próprio cliente.

Aviso: Quando um e-mail é copiado em chamado, todas as interações serão visíveis, inclusive todo o histórico deste chamado.





Nesta tela você deverá preencher um título breve descrevendo sua solicitação e uma descrição completa do problema. Quando sua necessidade requer o acesso ao seu equipamento para averiguação, é importante informar o ID e senha do seu Teamviewer nos respectivos campos.

Pronto, seu chamado está aberto. Agora acompanhe ele seguindo nosso tutorial: [Com o acompanhar um chamado?](#)

