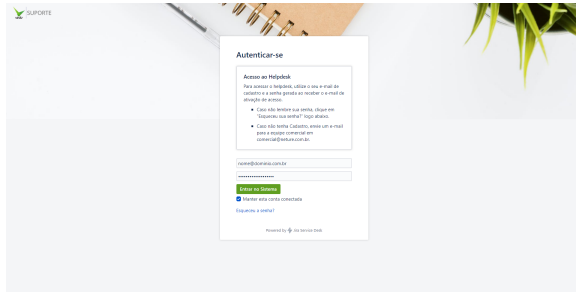


# Como abrir um chamado?

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

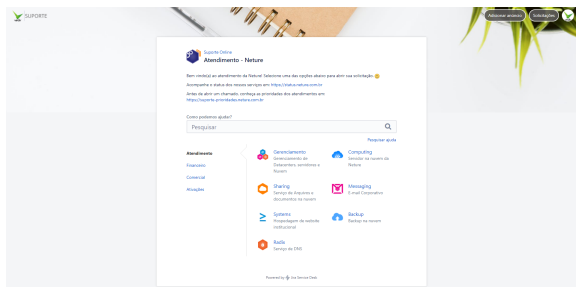
Ao acessar, você irá se deparar com nossa tela de login, conforme foto abaixo:



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 do 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

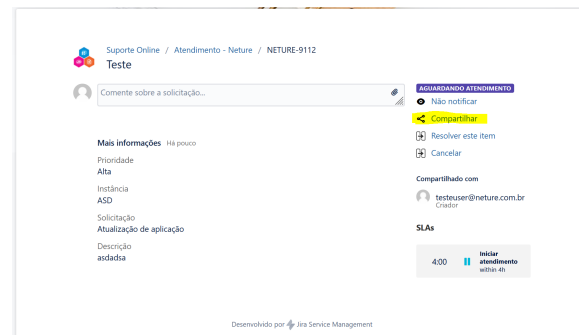
Solicitações de cadastro de novas contas de acesso ao painel de suporte devem ser encaminhadas para: [registrosuporte@neture.com.br](mailto:registrosuporte@neture.com.br).

## 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](mailto: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.



The screenshot shows a web form titled 'Meus dados' (My data) with a 'Salvar' (Save) button at the bottom. The form contains several input fields: 'Nome' (Name), 'E-mail', 'Senha' (Password), 'CPF' (CPF), 'Data de nascimento' (Date of birth), 'Data de criação' (Creation date), 'Data de atualização' (Update date), and 'Data de exclusão' (Deletion date). There is also a 'Cancelar' (Cancel) button.

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?](#)

The screenshot shows a 'Waiting for service' screen. At the top, there is a status bar with 'AGUARDANDO ATENDIMENTO' and a 'Não notificar' (Do not notify) button. Below this, there is a 'Compartilhar' (Share) button. A modal window titled 'Compartilhar a solicitação' (Share the request) is open, prompting the user to 'Digite o nome, o endereço de e-mail ou a organização' (Enter the name, email address or organization). The input field contains 'teste@emaildeteste.com'. Below the input field, there is a button with the same text 'teste@emaildeteste.com'. At the bottom of the screen, there is a timer showing '4:00' and a button labeled 'Iniciar atendimento within 4h' (Start service within 4h).