



PARTNERS

Instruções para abertura de chamados de suporte

Introdução:

“O que não é medido, não é gerenciado.”

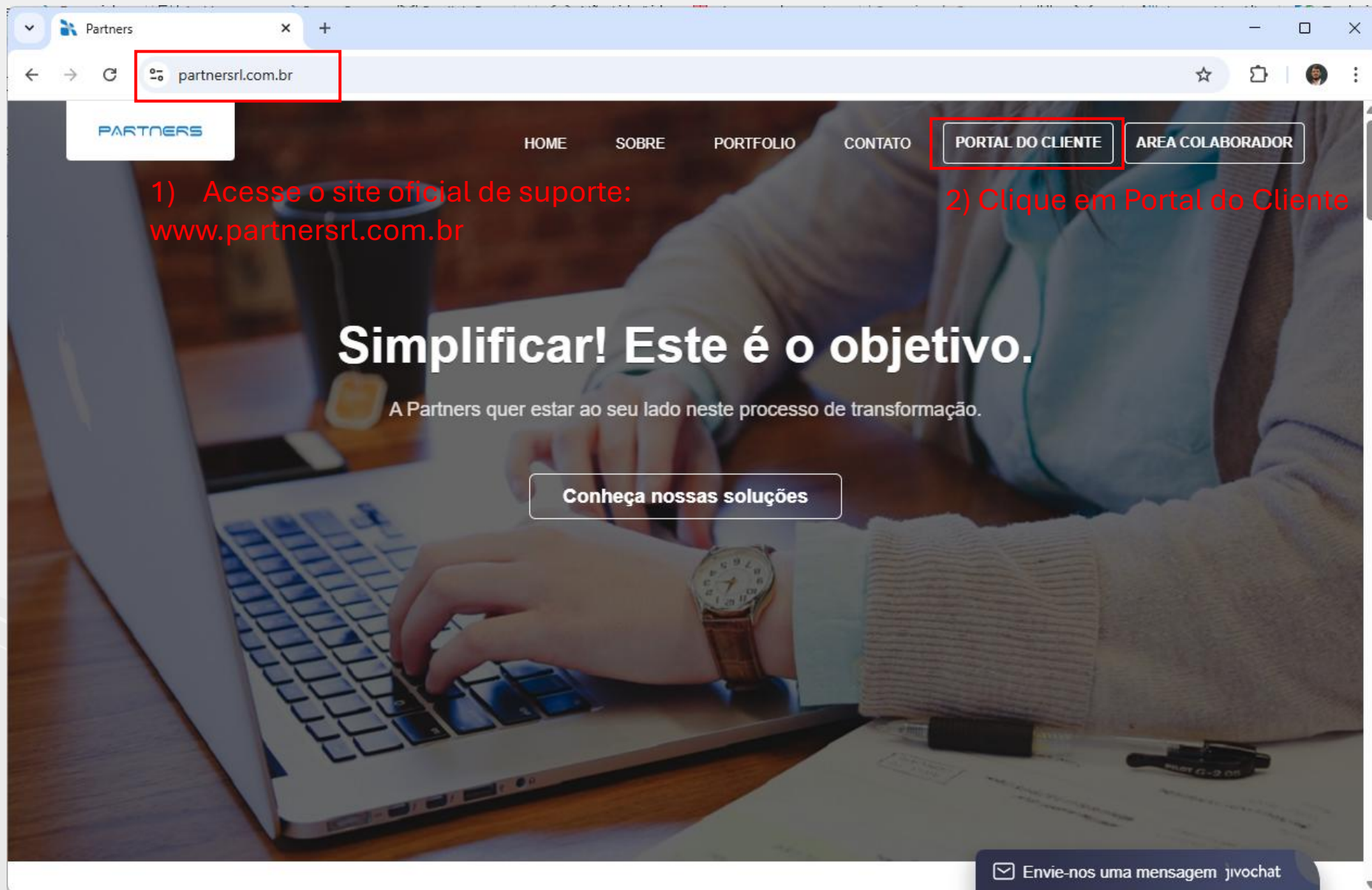
Nossa motivação é oferecer serviços de excelência em todas as nossas áreas de atuação, incluindo o suporte a sistemas computacionais.

Para garantir que cada demanda seja devidamente quantificada e acompanhada, utilizamos o registro formal em nosso canal de suporte. Assim que a solicitação é registrada, nossa equipe assume o acompanhamento para resolvê-la com agilidade, respeitando as condições comerciais acordadas.

Mais do que um processo administrativo, esse registro é uma etapa essencial para garantir a rastreabilidade, a documentação e a eficácia na solução do seu problema.

Objetivo:

Este documento tem como objetivo orientar os clientes sobre como realizar a abertura e o acompanhamento de chamados de suporte.



1) Acesse o site oficial de suporte:
www.partnersrl.com.br

2) Clique em Portal do Cliente

Simplificar! Este é o objetivo.

A Partners quer estar ao seu lado neste processo de transformação.

Conheça nossas soluções

Envie-nos uma mensagem jivochat

[Ajuda Online](#)[Projetos](#)[Faturas](#)[Contratos](#)[Orçamentos](#)[Propostas](#)[Suporte](#)

3) Clique em Suporte

Anúncio De: Lucas Pereira!

Data de postagem: 05/03/2026 10:50:48

Atualização Mercos

Olá, tudo bem?

Temos uma ótima notícia! Acabamos de lançar uma **nova atualização do integrador Protheus x Mercos**, trazendo melhorias importantes para garantir mais estabilidade, desempenho e segurança nos processos de integração.



O que há de novo nesta versão?

- Desconsideração de usuarios Bloqueados no licenciamento.
- Exclusao de Produtos Especificos.
- Numero do pedido Mercos informado no campo Mensagem entidades de Entrada.
- Envio do status "Integrado ERP" com numero do pedido Protheus.

Recomendamos que todos os clientes atualizem o integrador para garantir o melhor funcionamento da integração.



Manual de Atualização: Atualização Mercos

Caso precise de suporte ou queira que nossa equipe realize a atualização para você, estamos à disposição!

Agradecemos pela parceria e confiança em nosso trabalho.

Atenciosamente,

Lucas Pereira.

[Arquivos](#)[Calendário](#)

Boa tarde Rômulo!

Resumo dos projetos



Caso precise de suporte ou queira que nossa equipe realize a atualização para voce, estamos a disposição!

Agradecemos pela parceria e confiança em nosso trabalho.

Atenciosamente,

Lucas Pereira.

📎 Arquivos 📅 Calendário

Resumo dos Solicitações

Aberta

0

Em Progresso

0

Respondida

0

Em Espera

0

Fechada

2

Aguardando Aut
Desenvolvimento

0

Agendado

0

Atend In Loco (Simples)

0

Em Desenvolvimento
Interno

0

4) Clique em Gerar Solicitação

Solicitações de Suporte

+ Gerar Solicitação

25 ▼



Procurar:

Ticket #

Subject

Cliente

Department

Projeto

Service

Prioridade

Status ▼

Last Reply

Nenhuma entrada encontrado



5) Complete todas as informações solicitadas

Assunto

Descrever o assunto que deve ser tratado

Projeto

Teste

Departamento

PROTHEUS

Prioridade

Média

Serviço

Protheus - Suporte Geral

Corpo da Solicitação

Descrever detalhadamente a questão, colocando o maior número de informações possíveis. Isto promoverá um melhor entendimento da questão e, portanto, uma resolução mais eficiente.

Abaixo, anexe evidências de erros e situações que devem ser tratadas

Anexos

Escolher arquivo

Nenhum arquivo escolhido

+

6) Clique em Submit

Submit

Descrever o assunto que deve s x +

suporte.partnersrl.com.br/saas/suporte/clients/ticket/4308

Este ticket está vinculado ao projeto: **Teste**

Informações da Solicitação

#4308 - Descrever o assunto que deve ser tratado

Departamento: PROTHEUS

Enviado: 17/03/2026 13:47:44

Cliente: Rômulo Silva

Status: **Aberta**

Prioridade: Média

Serviço: Protheus - Suporte Geral

Adicionar Resposta a essa Solicitação

Aqui o cliente poderá incluir mais informações ou informações se julgar necessário

Anexos

Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido +

Adicionar Resposta

A demanda foi criada com um número de controle e acompanhamento

Solicitação

Rômulo Silva

Descrever detalhadamente a questão, colocando o maior número de informações possíveis. Isto promoverá um melhor entendimento da questão e, portanto, uma resolução mais eficiente.

Abaixo, anexe evidências de erros e situações que devem ser tratadas

Aqui é o que será visto pelo analista

2026 Copyright Partners RL Soluções em Tecnologia LTDA - GDPR

A partir deste momento, o time de suporte irá analisar o chamado aberto e o responderá, ofertando uma solução ou pedindo mais informações. Uma vez respondido pelo analista, o solicitante do chamado será notificado por e-mail e também poderá acompanhar pelo mesmo site de suporte.

É importante se atentar as condições comerciais acordadas entre o cliente e a Partners RL.

Exemplo:

- **Suportes avulso para clientes não contratantes:** Todas as horas empenhadas serão faturadas mediante valor de atual. Em casos específicos, será gerada uma proposta comercial na própria resposta ao chamado.
- **Suporte aos clientes contratantes:** O montante de horas destinado ao atendimento do chamado serão faturados de acordo com condição comercial firmada.
- **Suporte a serviços SaaS (integradores e outros):** Os serviços de suporte já estão inclusos no custo mensal de suporte destas ferramentas. **Observação:** sendo diagnosticado algum problema cuja causa seja de responsabilidade do cliente (base, servidor, personalizações...), as horas destinadas a este serviço poderão ser faturados ao cliente, mediante comunicação e aprovação prévia do solicitante.
- Não é necessária a conclusão de um chamado para que as horas destinadas ao seu atendimento sejam faturadas.

Solicitações de Suporte

suporte.partnersrl.com.br/saas/suporte/clients/tickets

Atenciosamente,
Lucas Pereira.

ArquivosCalendário

Resumo dos Solicitações

Aberta
0

Em Progresso
0

Respondida
1

Em Espera
0

Fechada
2

Aguardando Aut
Desenvolvimento
0

Agendado
0

Atend In Loco (Simples)
0

Em Desenvolvimento
Interno
0

Solicitações de Suporte

+ Gerar Solicitação

25

Procurar:

Ticket #	Subject	Cliente	Department	Projeto	Service	Prioridade	Status	Last Reply
#4308	Descrever o assunto que deve ser tratado	Rômulo Silva	PROTHEUS	Teste	Protheus - Suporte Geral	Média	Respondida	17/03/2026 13:49:18

Mostrar 1 a 1 de 1 entrada

Anterior1Próximo

Respondida: Houve interação por parte da Partners Clique em cima do número do Ticket para ver a resposta

2026 Copyright Partners RL Soluções em Tecnologia LTDA - GDPR

Descrever o assunto que deve s x +

suporte.partnersrl.com.br/saas/suporte/clients/ticket/4308

Este ticket está vinculado ao projeto: **Teste**

Informações da Solicitação

#4308 - Descrever o assunto que deve ser tratado

Departamento: PROTHEUS

Enviado: 17/03/2026 13:47:44

Cliente: Rômulo Silva

Status: **Respondida**

Prioridade: Média

Serviço: Protheus - Suporte Geral

Adicionar Resposta a essa Solicitação

Escreva aqui sua resposta e clique em Adicionar Resposta

Anexos

Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido +

Adicionar Resposta

Solicitação

Rômulo Silva

Descrever detalhadamente a questão, colocando o maior número de informações possíveis. Isto promoverá um melhor entendimento da questão e, portanto, uma resolução mais eficiente.

Abaixo, anexe evidências de erros e situações que devem ser tratadas

Christian Viana
Colaborador

Exemplo de resposta enviada pelo analista

Respondido: 17/03/2026 13:49:18

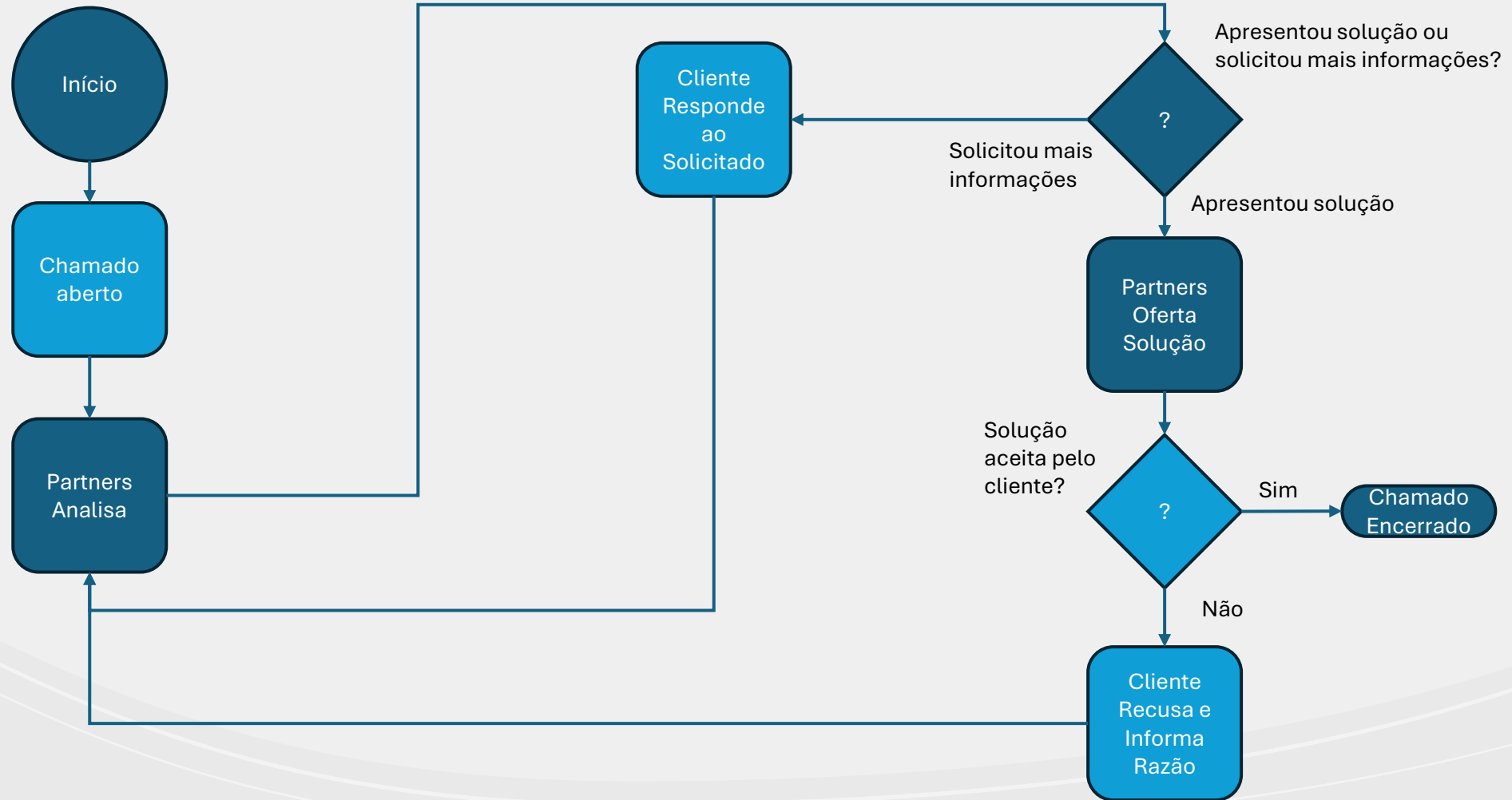
Resposta ao chamado efetuada pela Partners RL

Quando o cliente responder ao chamado, seu status retorna para Aberto.
Uma vez respondido pelo analista, volta a Respondido.

Assim gera o ciclo até sua resolução que, uma vez aceita pelo cliente, altera seu status para Fechada.

Segue fluxo em próximo slide.

Fluxograma de Atendimento Por Chamados



Legenda:

Cliente

Partners

Dúvidas:

Enviar e-mail para viana@partnersrl.com.br