

GUIA PRÁTICO

SUPORTE

LINCROS

Versão 4.1 | 2026

Índice

1. Introdução
2. Escopo do Suporte
 - 2.1. Objetivo do Suporte
 - 2.2. Não se compreende como Suporte
3. Tipos de Atendimento
4. Horário de Atendimento
5. SLA de Atendimento
6. Boas Práticas para Acesso ao Suporte
7. Acesso ao Suporte
 - 7.1. Quem pode acessar o Suporte
 - 7.2. Registro de novos usuários no Suporte
 - 7.3. Status do Ticket
 - 7.4. Política de encerramento e reabertura do ticket
8. Acesso Remoto
9. Agendamento de Ligações
10. Atualização dos Sistemas SaaS Lincros
 - 10.1. Consulta do Release Notes (Melhorias de Software)
11. Base de Conhecimento
12. Portal de Melhoria
13. Pesquisa de Satisfação
14. Direitos e Deveres da Lincros
15. Direitos e Deveres do Cliente
16. Glossário

1. INTRODUÇÃO

Neste guia reunimos informações importantes para ajudá-lo a melhorar sua experiência com o Suporte Lincros. Acreditamos que a satisfação do cliente é tão importante quanto oferecer soluções inovadoras, mantendo a qualidade em sistemas e serviços e assegurando uma contínua e permanente atualização tecnológica. Disponibilizamos informações úteis como formas de contato, escopo de atendimento, prazos e tudo o que você precisa saber para utilizar da melhor forma o nosso Suporte.

Esperamos que ajude. Qualquer dúvida ou comentário, entre em contato conosco pelo e-mail relacionamento@lincros.com.

2. ESCOPO DO SUPORTE

2.1 Objetivo do Suporte

- Atendimento a dúvidas pontuais para usuários treinados;
- Tratamento de incidentes de indisponibilidade, instabilidade ou bugs (erros de sistema) junto às equipes internas da Lincros de SRE (Site Reliability Engineering) ou Produto;
- Agendamento de atualização e disponibilização do Release Notes para os clientes.

2.2 Não se compreende como Suporte

- Capacitação pontual de rotinas do sistema para novos usuários;
- Suporte consultivo e visita técnica;
- Desenvolvimento e/ou alterações de funcionalidades específicas no sistema de interesse do cliente;
- Treinamento de usuários do sistema;
- Dúvidas ou acompanhamento em programas de terceiros que não fazem parte da solução Lincros (ex.: integrações);
- Consultoria investigativa de assuntos não relacionados à suspeita de bugs;
- Apoio em cadastro por desconhecimento do usuário;
- Manipulação de dados para importação no sistema.

3. TIPOS DE ATENDIMENTO

Entenda as categorias existentes que podem ser utilizadas para registro de solicitações no Suporte Lincros. As demais categorias são de uso interno.

Categoria	Descrição
Incidente	Definição: situação em que uma funcionalidade que anteriormente operava corretamente apresenta erro, falha ou indisponibilidade. Exemplos: sistema não funciona erro ao executar uma ação lentidão ou indisponibilidade.
Solicitação	Definição: pedido de execução de uma ação, ajuste, liberação de acesso ou configuração. Exemplos: solicitação de acesso ajuste de parâmetro ativação de funcionalidade.
Dúvida	Definição: questionamento sobre uso do sistema, regras de negócio ou entendimento de funcionalidades. Exemplos: como realizar determinada operação onde localizar determinada informação diferença entre funcionalidades.
Sugestão de Melhoria	Definição: proposta de melhoria, evolução ou nova funcionalidade, sem impacto direto no funcionamento atual do sistema. Exemplos: sugestão de novo recurso melhoria de usabilidade ajustes futuros.

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

A Lincros comercializa três horários de atendimento, sendo eles:

- 08:00 às 18:00 (horário comercial);
- 07:00 às 22:00 (horário estendido);
- 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), exclusivamente para demandas que paralisam a operação de faturamento.

Importante:

- Horário de 12:00 às 13:30 é considerado como almoço, salvo se houver contratação de horário especial previsto em contrato;
- Para incidentes de indisponibilidade ou instabilidade que impactam diretamente o faturamento, o Suporte atua em regime 24x7, independentemente do horário de atendimento contratado. Demais incidentes seguem o horário contratado;
- Os atendimentos ocorrem no horário de Brasília. Não há atendimento em feriados nacionais, exceto para incidentes de indisponibilidade com impacto em faturamento ou para clientes que possuem o suporte 24x7. No caso de feriados municipais (Blumenau-SC, 02 de setembro), a equipe de suporte trabalha com equipe reduzida.

5. SLA DE ATENDIMENTO

Urgência	Tipo de Atendimento	Primeira Resposta	Resolução
Crítico	Incidente	2h	8h
Alto	Incidente / Solicitação	2h	24h
Médio	Incidente / Solicitação / Dúvida	2h	36h
Baixo	Dúvida / Sugestão de Melhoria	2h	48h ou sob análise do Comitê de Produto

Classificação de urgência

Para a classificação das urgências, utilizamos a matriz GUT. A matriz GUT define a Gravidade, a Urgência e a Tendência. A pontuação combinada determina a criticidade da solicitação, conforme a escala abaixo:

- **Crítico:** dano gravíssimo, com necessidade de ação imediata, pois o problema se agrava rapidamente. Exemplos: impossibilidade total de acesso ao sistema; sistema fora do ar para todos os usuários; faturamento completamente parado.
- **Alto:** grande dano, com urgência, pois o problema se agrava em pouco tempo. Exemplos: não é possível emitir CT-e, MDF-e ou NF-e; não é possível registrar ou liberar embarques; rastreamento de cargas indisponível; lentidão grave na operação; documentos fiscais com dados incorretos.
- **Médio:** dano regular, a ser resolvido o mais cedo possível, pois o problema piora em médio prazo. Exemplos: erros com solução paliativa; falha na integração com a SEFAZ; parte dos usuários sem acesso; filtros de busca com falha; erro ao gerar romaneio.
- **Baixo:** dano leve ou sem gravidade, que pode aguardar. Exemplos: dúvidas de uso, sugestões de melhoria, solicitações de acesso, customizações e orientações gerais.

Importante:

- A urgência e a categoria da solicitação são definidas pela equipe de Suporte no início do atendimento;
- Solicitações de urgência Crítico e Alto terão prioridade máxima, podendo gerar HotFix (liberação emergencial);
- Solicitações de urgência Médio e Baixo serão priorizadas em Sprint (versões), conforme capacidade e impacto gerado para os clientes;
- Sugestões de melhoria serão submetidas à análise do comitê de Customer Success e Produto. Após deliberação, serão incluídas em Sprints futuros, conforme disponibilidade e priorização;
- Correções de erros e desenvolvimento de novas versões dos sistemas Lincros ocorrem de segunda a sexta, das 08:00 às 18:00;
- As horas na tabela de SLA referem-se a horas úteis, dentro do período comercial (08:00 às 12:00 e 13:30 às 18:00), salvo se houver contratação de horário especial (24x7) previsto em contrato.

6. BOAS PRÁTICAS PARA ACESSO AO SUPORTE

Agilidade e qualidade são aspectos fundamentais. Seguir as orientações abaixo torna a relação entre Cliente e Suporte muito mais eficaz:

- Procure ser o mais claro possível, detalhando o processo e, quando possível, descrevendo o passo a passo do incidente ou dúvida. Lembre-se: o preenchimento completo das informações agiliza o tempo de resposta e reduz a quantidade de interações necessárias para a compreensão e resolução da solicitação;

- Deixe clara a criticidade da solicitação para sua operação;
- Para cada novo assunto, um novo ticket deverá ser aberto. Não utilize um ticket de um assunto para tratar de outro.

7. ACESSO AO SUPORTE

O Suporte Lincros disponibiliza os seguintes canais para receber o seu contato:

Fin: Assistente Inteligente Lincros

Você já conhece o Fin? Ele é o assistente inteligente da Lincros, integrado ao Intercom, criado para tornar a sua experiência ainda melhor. Ao iniciar uma conversa, o Fin será o primeiro a responder, direcionando você automaticamente para a solução da sua dúvida com base em nossa base de conhecimento. Esteja você com uma dúvida simples ou uma situação mais complexa, o Fin estará pronto para ajudar, de forma rápida e precisa.

Chat

Acesso disponível diretamente dentro dos produtos Tracking, Routing e Plataforma Lincros (TMS). Nenhum cadastro prévio é necessário: basta clicar no ícone de chat disponível no canto inferior direito de cada produto. O atendimento via chat é um importante meio de comunicação online, onde você pode esclarecer suas dúvidas de forma rápida junto ao Suporte Lincros.

E-mail

Você também pode abrir um ticket enviando um e-mail para atendimento@lincros.com. A mensagem é registrada automaticamente como uma nova solicitação no Suporte.

Telefone

(47) 3237-5816, opção 1. Contato telefônico direto com nossa Central de Atendimento, indicado para situações emergenciais de grande impacto na operação.

Caso você enfrente dificuldades no acesso a algum canal, entre em contato pelo e-mail relacionamento@lincros.com.

7.1. Quem pode acessar o Suporte

O acesso ao Suporte está liberado apenas para usuários autorizados. As solicitações devem ser centralizadas em usuários-chave no cliente, para evitar a abertura de mais de um ticket referente ao mesmo assunto e agilizar a resolução de dúvidas cuja resposta possa ser de conhecimento do próprio usuário-chave.

Entende-se por usuário-chave aquele treinado e apto a utilizar os sistemas Lincros.

Importante:

O Suporte não atende diretamente o transportador. O contato com o Suporte deve ser intermediado pelo usuário-chave do embarcador, salvo se o transportador for oficialmente um cliente Lincros.

7.2. Registro de novos usuários no Suporte

O usuário-chave autorizado para abertura de solicitações é repassado ao Suporte no momento da implantação do sistema. Após a implantação, a autorização de um novo usuário-chave será feita mediante treinamento, avaliação de conhecimento ou declaração de autorização assinada de capacidade técnica.

Caso o usuário não tenha sido previamente cadastrado, a solicitação não será autorizada no Suporte Lincros e será encerrada automaticamente como "Não Autorizada".

7.3. Status do Ticket

Cada ticket registrado no Suporte segue um fluxo de status, conforme a tabela abaixo:

Status	Descrição
Aberto	Solicitação registrada recentemente via chat. Está na fila para ser atendida e classificada.
Em atendimento	Em atendimento pelo analista de Suporte.
Aguardando – Cliente	Aguardando retorno do solicitante. Utilizado quando o Suporte solicita alguma informação para continuidade da análise ou aguarda o registro do "aceite" da solução.
Cancelado	Solicitação cancelada, não necessita de atendimento.
Resolvido	Atendimento concluído, mas ainda com possibilidade de reabertura pelo cliente em até dois dias úteis.
Fechado	Atendimento concluído, não possibilitando mais a reabertura.

7.4. Política de encerramento e reabertura do ticket

Todo ticket, após ter a solução registrada, terá um prazo de 16 horas úteis para o cliente registrar o "aceite" da solução apresentada. Caso a solução proposta não atenda à necessidade, é necessário que o solicitante retorne com seus comentários no ticket, para que o Suporte possa reavaliar a resposta encaminhada. Se nenhuma interação for realizada dentro do prazo, o ticket será encerrado automaticamente após 36 horas corridas, não possibilitando reabertura.

Após o encerramento, havendo necessidade de retornar sobre o assunto, um novo ticket deverá ser aberto.

8. ACESSO REMOTO

O suporte será realizado exclusivamente via chamada de vídeo (call). Todas as ações e configurações deverão ser executadas diretamente pelo usuário, sob orientação em tempo real do analista de Suporte. Não haverá acesso remoto direto à máquina.

9. AGENDAMENTO DE LIGAÇÕES

As ligações agendadas que envolvam apresentações, análises de erros, acompanhamento operacional ou alinhamento com mais de um usuário serão realizadas por meio da ferramenta Google Meet.

O analista de Suporte encaminhará o acesso à sala virtual por meio de um link, que poderá ser enviado no ticket ou diretamente ao e-mail do solicitante.

10. ATUALIZAÇÃO DOS SISTEMAS SAAS LINCROS

A atualização de versão dos sistemas SaaS Lincros ocorre de acordo com as liberações feitas pela equipe de Produto. Alguns sistemas comercializados pela Lincros realizam suas atualizações de forma automática; outros são realizados de forma agendada, de acordo com o horário disponível do cliente, desde que esse horário esteja dentro do praticado pela equipe de atualização. Para essas atualizações, o analista de Suporte entrará em contato.

De maneira geral, os produtos TMS, Routing e Tracking são atualizados uma vez ao mês, salvo se forem liberadas correções emergenciais, denominadas "HotFix".

10.1. Consulta do Release Notes (Melhorias de Software)

Para consultar o Release Notes com as novidades, melhorias e correções da versão atual, acesse o site <https://suporte.lincros.com/pt-BR/collections/19746054-releases-atualizacoes>, acesse a opção "Atualizações", selecione o produto desejado e consulte a última versão disponível.

11. BASE DE CONHECIMENTO

A Lincros disponibiliza o acesso à base de conhecimento por meio do site suporte.lincros.com.

Para acessá-la, utilize seu usuário e senha e clique na opção "Central de Ajuda".

A base de conhecimento também está disponível dentro de cada produto Lincros (TMS, Tracking e Routing). Basta clicar no ícone de chat disponível no canto inferior direito de cada produto e iniciar uma conversa com o Fin, nosso assistente inteligente, que buscará automaticamente a resposta para a sua dúvida.

Nossa base de conhecimento está em constante transformação. Caso não localize o assunto que deseja, informe o Suporte no ticket para que possamos atualizá-la.

12. PORTAL DE MELHORIA

A Lincros possui um Portal de Melhorias e Roadmap (<https://roadmap.lincros.com/>).

O objetivo deste portal é permitir que todos os clientes acompanhem, com total transparência, todo o planejamento de melhorias para os próximos 6 meses, além de poderem sugerir novas funcionalidades para os produtos.

Importante: caso não tenha acesso, encaminhe um e-mail para cs@lincros.com.

Os usuários indicados receberão um manual de uso do portal, com informações de como acessar o portal, consultar o Roadmap, sugerir melhorias e votar em itens já existentes.

Como funciona? As sugestões de melhorias são válidas exclusivamente para os produtos abaixo:

- Routing (Roteirizador);
- Tracking (Gestão de Entregas);
- Tendering (Central de Fretes – TMS);
- Management (Auditoria – TMS);
- Dock Scheduling (Pátio e Portaria – TMS);
- Control Tower (Monitoramento Logístico);
- Fleet (Frotas);
- Lincros App.

Todas as sugestões registradas ficam disponíveis para votação dos demais participantes do fórum. Os itens mais votados têm prioridade no planejamento dos próximos Roadmaps.

13. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Sua opinião é muito importante para melhorarmos o atendimento a cada dia. Por isso, implementamos a rotina de pesquisa de satisfação por ticket.

Ao final de cada atendimento, é encaminhada a pesquisa para que o solicitante avalie, de 1 a 5, o atendente e o tempo de atendimento. Responder é rápido, leva menos de 1 minuto, e essas respostas são muito importantes para avaliarmos e melhorarmos nossos serviços, produtos e processos.

14. DIREITOS E DEVERES DA LINCROS

A Lincros se compromete a seguir as definições contidas neste guia, assim como a comunicar aos clientes qualquer eventualidade que possa impactar sua operação.

15. DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

Os clientes devem respeitar as definições deste guia e torná-lo conhecido por todos os usuários das soluções Lincros.

16. GLOSSÁRIO

- SRE: Site Reliability Engineering, equipe responsável pelo monitoramento e pelas ações corretivas relacionadas à infraestrutura e à disponibilidade dos sistemas Lincros;
- Bug: erro que afeta o funcionamento do sistema;
- GUT: sigla para Gravidade, Urgência e Tendência, ferramenta utilizada na priorização de estratégias, tomada de decisão e solução de problemas;
- HotFix: liberação emergencial de versão, para corrigir um erro ou falha crítica no sistema;
- SLA: Service Level Agreement, que significa "Acordo de Nível de Serviço/Atendimento";
- Ticket: registro de uma solicitação, dúvida, incidente ou sugestão aberto pelo cliente no Suporte Lincros, identificado por um status ao longo do atendimento;
- Fin: assistente inteligente da Lincros, integrado ao Intercom, que realiza o primeiro atendimento automaticamente, direcionando o cliente para a solução mais adequada com base na base de conhecimento;
- Intercom: plataforma de comunicação utilizada pela Lincros para o atendimento via chat dentro dos produtos.

A equipe de Suporte deseja que você cliente tenha a melhor experiência conosco.

É um grande prazer fazermos parte da sua jornada na LINCROS!

Luiz Wagner Nascimento

Coordenador de Suporte