


# Escopo de atendimento - Reforma Tributária

 Tempo aproximado para leitura: superior a 15 minutos

# Escopo de atendimento TOTVS

## Reforma Tributária

### *Reforma Tributária, Rotinas e Orientações*



Este escopo de atendimento detalha as definições do suporte que a TOTVS disponibiliza aos seus clientes no contexto da Reforma Tributária. O documento especifica quais serviços estão inclusos, quais não estão e define as responsabilidades. Assim, o objetivo deste documento é orientar nossos clientes, proporcionando um atendimento mais ágil, simples e conectado.

- [Atendimento Suporte técnico](#)
- [O que é a Reforma Tributária e quais são os impostos?](#)
- [Conheça as rotinas que serão responsáveis de atender à Reforma Tributária para cada uma das Linhas de Produto](#)
- [Autoatendimento](#)
- [Como realizar a abertura do ticket?](#)

## Modalidades de atendimento para Reforma Tributária

Fique por dentro e venha conhecer o diferencial do Configurador de Tributos, que se trata do Setup de Rotina. Essa modalidade de atendimento consiste em realizar toda a configuração do Configurador de Tributos para a sua Operação Fiscal, sendo realizada a configuração para atender aos Participantes, Produto e Estados que está enquadrada a operação em questão.

### Conheça nossas modalidades de atendimento

#### > [Setup - Configurador de Tributos](#)

Durante o setup a nossa equipe de especialistas no Configurador de Tributos entenderá junto ao cliente a sua operação, assim como os detalhes do cálculo que deve ser realizado para a operação, Estados envolvidos e Produtos, e posteriormente iniciado o processo de Setup. Nesta jornada de configuração, é feita todos os cadastros necessários dentro do Configurador de Tributos, até o lançamento do Documento Fiscal e validação do cliente na operação.

Segue os procedimentos realizados para o Setup de rotina:

- Deve ser feito a validação dos pré-requisitos antes de iniciar o serviço de implantação;
- O serviço de implantação será iniciado com o pré-agendamento e disponibilidade de recurso;
- O serviço será iniciado após a escolha da modalidade de serviço com o aceite no ticket, sendo necessário enviar o Aceite, CNPJ e a Modalidade contratada;
- Implantar dentro da rotina FISA170 - Configurador de Tributos a regra de cálculo apresentada pelo cliente na contratação do pacote;
- Alinhamento das definições da Operação;
- Cenário a ser implementado;
- Cadastros de Perfis;
- Cadastros de NCM's;
- Cadastros de Regra de cálculo;
- Validação da operação implementado;
- Validação do cliente na operação implementada.

Ressaltando que, cada Setup será a implementação de uma Operação Fiscal. Sendo assim, caso tenha outras Operações Fiscais a serem implementadas, será uma contratação para cada operação.

### **IMPORTANTE:**

No Termo de ofertas que será disparado no atendimento, terá os detalhes (script) das informações que deverão ser enviadas para darmos início ao Setup de rotina.

#### > [Suporte Técnico Padrão](#)

A atuação do canal de Suporte Padrão designa-se ao fornecimento de orientações em dúvidas pontuais e/ou análise de possíveis inconsistências de produto reportadas, para simulação, com provisão de manutenção na release vigente, de modo a garantir o correto

funcionamento do sistema.

Conheça um pouco mais do escopo padrão em nosso [Guia de Relacionamentos](#) - Aba Modalidade Atendimento | **Suporte Técnico**

Para ocorrências já submetidas à análise do Suporte Padrão, onde o comportamento reportado não é simulado localmente, e ocorre isoladamente no ambiente do cliente, se faz necessária uma análise pontual do ambiente em questão, pelas modalidades de "Consultoria". O *Suporte em seu escopo Padrão não contempla análise do ambiente e/ou Banco de Dados do cliente.*

#### **Recomendado o atendimento em modo de Suporte Padrão**

- Suporte à dúvidas sobre o comportamento padrão das funcionalidades;
- Suporte à dúvidas sobre configurações e parametrizações padrões;
- Atendimento, análise e replicação similar de cenários mapeados, para simulação de inconsistências em *ambiente local de testes*;
- Direcionamento de inconsistências simuladas para manutenção do produto;
- Apoio ao acesso de atualizações de produto, documentações públicas do produto, e direcionamento à demais canais de atendimento, conforme o escopo.

#### **Demandas não atendidas em modo de Suporte Padrão**

- Atendimento fora do horário comercial (segunda a sexta, das 07h às 19h);
- Serviço de implantação;
- Cadastros/Operações Fiscais (Regras de calculo, perfis, NCMs);
- Atendimento emergencial prioritário;
- Análise fiscal ou interpretação jurídica;
- Saneamento de base;
- Validação ou criação de fórmulas;
- Acesso remoto e debug de fontes;
- Atualizar ambiente do cliente ou acompanhar na atualização;
- Atendimento caso não há equipe de TI ou não sabem realizar os procedimentos indicados pelo suporte. Neste caso, é recomendada a consultoria técnica;
- Comportamento intermitente no cliente. Neste caso, é recomendada a consultoria de suporte;
- Análise mais aprofundada do ambiente, visto que o comportamento não foi reproduzido no ambiente de teste do suporte.

#### › **Suporte Prime**

A atuação do Suporte Prime designa-se ao fornecimento de orientações em dúvidas pontuais e/ou análise de possíveis inconsistências de produto reportadas, para simulação, com provisão de manutenção na release vigente, de modo a garantir o correto funcionamento do sistema.

Para ocorrências já submetidas à análise do Suporte Prime, onde o comportamento reportado é simulado no ambiente do cliente e/ou em um ambiente local. O *Suporte Prime em seu escopo poderá realizar a análise do ambiente e/ou Banco de Dados do cliente.*

#### **Recomendado o atendimento em modo de Suporte Prime**

- Suporte à dúvidas sobre o comportamento padrão das funcionalidades;
- Suporte à dúvidas sobre configurações e parametrizações padrões;
- Atendimento, análise e replicação similar de cenários mapeados, para simulação de inconsistências em *ambiente local e/ou no cliente*;
- Direcionamento de inconsistências simuladas para manutenção do produto;
- Acesso remoto e debug de fontes se necessário;
- Apoio ao acesso de atualizações de produto, documentações públicas do produto.

#### **Demandas não atendidas em modo de Suporte Prime**

- Atendimento fora do horário comercial (segunda a sexta, das 08h às 18h);
- Serviço de implantação;
- Cadastros/Operações Fiscais (Regras de cálculo, perfis, NCMs);
- Atendimento emergencial prioritário;
- Atualizar ambiente do cliente;
- Atendimento caso não tenha equipe de TI ou não saiba realizar os procedimentos indicados pelo suporte. Neste caso, é recomendada a contratação do serviço Prime Ágil;
- Análise mais aprofundada do ambiente, visto que o comportamento não foi reproduzido no ambiente de teste do suporte.

#### › **Serviço Prime Ágil\***

A atuação do Suporte Prime designa-se para um projeto de transição do cadastro de TES para o configurador de tributos e capacitar os clientes nessa nova jornada para atender as regras tributárias, onde serão criados novos tributos.

A construção e os testes são baseados em *Sprints*, diferente das implantações em cascata, criando um modelo *híbrido, modular e ágil*, podendo ser utilizado em qualquer implementação, seja no modelo remoto ou híbrido.

*Seguem as etapas do projeto de tributos.*

#### **Cadastros**

- Criação do Tributo
- Definição do CST
- Configuração GNRE
- Regras por NCM
- Regras de Código de Serviço

#### **Perfis Tributários**

- Perfil de Produto
- Perfil de Operação
- Perfil de Participantes
- Perfil de Origem x Destino

## Regras de Cálculo

- Regra de Base de Cálculo
- Regra de Alíquota
- Regra de Escrituração
- Regra de Cálculo - Docs Fiscais

## Ajustes de Lançamentos

- Cadastro de Mensagem
- Regra de Ajuste de Lançamento

## Apurações

- Regra de Apuração
- Regra de Título da Apuração
- Apuração dos Tributos Genéricos

## Relatórios

- Tributos Genéricos - Por Doc Fiscal
- Conferência de Escrituração
- Conferência de Apuração

## Sprints

- 1 - Levantamento das Regras Fiscais
- 2 - Validação das configurações e ajustes conforme comportamento do produto
- 3 - Capacitação

## Demandas não atendidas em modo de Suporte Prime

- Atendimento fora do horário comercial (segunda a sexta, das 08h às 18h);
- Atendimento emergencial prioritário;
- Desenvolvimento de customizações ou correções (exceto se contratado o serviço de BSO).

## \*Para este serviço a equipe de Ofertas do Prime precisa ser acionada.

### › Consultoria

#### › Consultoria do Suporte

A Consultoria do Suporte consiste na sequência do atendimento realizado pelo Suporte Padrão, quando é necessária a análise mais aprofundada do ambiente do cliente, visto o comportamento apontado não ser simulado em ambiente local de testes do Suporte, visando assim identificar a causa / origem do problema. Conheça um pouco mais do escopo de Consultoria em nosso [Guia de Relacionamentos](#) - Aba Modalidade Atendimento | **Consultoria**

O tempo demandado na análise é tarifado por minuto, conforme detalhes descritos no Termo enviado, e mediante o devido Aceite. O custo porém, é abonado se for identificada inconsistência no Produto / Documentação (Issue ainda não disponível no Portal do Cliente). Esta opção é aderente aos Clientes e Consultores TOTVS em atendimento ao cliente (consultor de Unidade Franqueada / Projeto / Consultoria Homologada / AMS). O custo do serviço, por adesão de um Consultor, é repassado à Unidade/Franquia responsável.

## Recomendado o atendimento em modo de Consultoria do Suporte

- Ocorrência submetida às principais análises e verificações do Suporte Padrão, como validação de parâmetros, configurações e atualizações, onde não fora identificada a origem do problema, e a situação não é reproduzida em ambiente padrão atualizado do Suporte, sendo necessária uma análise pontual do ambiente do cliente (dicionário / registros / tabelas / debug);
- Consultor em atendimento ao cliente não simula a ocorrência em seu ambiente local (comportamento isolado no ambiente do cliente);
- Cliente só reproduz a possível inconsistência com uso de determinado(s) cadastro(s) já gravado(s) (ex: *ocorre somente com determinado TES; determinado cadastro de Cliente/Fornecedor; ou determinado produto; etc*), ou com uma massa de dados (*volume de registros*) e não fora identificada a particularidade desse cadastro/registros, sendo necessária uma análise apurada do cadastro (como por exemplo, obrigatoriedade, ordem e conteúdo de campos) que possam causar a falha no processamento do sistema;
- Cliente não reproduz com o Dicionário de Dados padrão disponibilizado no Portal, não sabe identificar qual a alteração que causa a não conformidade e não pode utilizar o padrão por ter muitas alterações. *Observação: Essa análise visa validar se alterações na ordem dos campos, criação de campos de usuário, alteração de níveis de campos e/ou retirada de uso de campos, pelo configurador, podem ser a causa da inconsistência;*
- Quando o Cliente e/ou Consultor confirma:
  - Ter realizado os procedimentos indicados pelo Suporte sem solução efetiva do incidente;
  - Ter validado os itens detalhados na documentação sem sucesso para a resolução;
  - Ter simulado a ocorrência em ambiente teste, atualizado e padrão (inclusive dicionários);

Aprenda em 1 Minuto Conheça a Moda...



› **Consultoria técnica**

O atendimento em modalidade de Consultoria Técnica possui uma atuação mais abrangente e em prazos menores, com escopo de análise diferenciada do Suporte Padrão, contemplando a averiguação do ambiente e base de testes do cliente, provendo um atendimento personalizado. Conheça um pouco mais do escopo de Consultoria em nosso [Guia de Relacionamentos](#) - Aba Modalidade Atendimento | **Consultoria**

O serviço é realizado mediante agendamento, após o aceite do Termo enviado, e 100% tarifado (*independente da causa, origem, desfecho da situação e, inclusive, se constatada inconsistência no Produto*).

Esta opção também é aderente aos Clientes e Consultores TOTVS em atendimento ao cliente (consultor de Unidade Franqueada / Projeto / Consultoria Homologada / AMS). O custo do serviço, por adesão de um Consultor, é repassado à Unidade/Franquia responsável.

**Recomendado o atendimento em modo de Consultoria Técnica**

- Necessidade de atendimento emergencial prioritário, por não poder aguardar o prazo de atendimento do Suporte Padrão;
- No cliente não existe equipe de TI ou recurso que conheça do Produto para realizar os procedimentos indicados pelo Suporte, sendo assim necessário o acesso remoto para acompanhamento, detalhamento ou realização do procedimento com base nas instruções passadas;
- Atendimento à funcionalidades pontuais do Produto que nunca foram homologadas ou implantadas para uso no cliente \*consultar disponibilidade;
- Ocorrência não reproduzida no processamento de novos registros compatíveis, ou seja, ocorre somente com registros já gravados na base e o cliente deseja mapear as particularidades do registro;
- Cliente com ambiente desatualizado e sem condições de efetivar a atualização por completo (não havendo patch de correção específico para a situação reportada). Neste caso, verificar a possibilidade de averiguação dos fontes relacionados para uma atualização pontual (há ressalvas, consultar viabilidade);

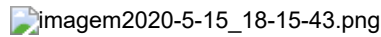
Aprenda em 1 Minuto Conheça a Moda...



O Suporte Técnico investiga o cenário reportado e uma proposta de solução é enviada. O status da solicitação é alterado para "Validação Cliente".

É importante que, após envio das informações do suporte, o cliente valide a proposta de solução. Caso a informação recebida não solucione a ocorrência, responda à solicitação. Você tem em média até 7 dias úteis para retornar.

Após esse prazo, a solicitação será fechada. Se ainda houver dúvidas, é possível abrir um ACOMPANHAMENTO através da Central de Relacionamento TOTVS (Portal do cliente) ou retornar no e-mail recebido pelo Suporte Técnico. Nesse caso, ocorre a criação automática de uma nova demanda com o histórico do atendimento anterior. Segue exemplo da opção disponível para criar um Acompanhamento na Central de Relacionamento TOTVS (Portal do cliente):



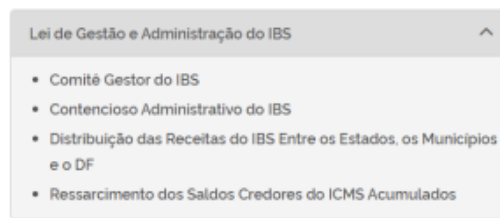
## O que é Reforma Tributária e quais são os impostos?

A Reforma Tributária refere-se a um conjunto de modificações nas legislações e normas que regulam a arrecadação de tributos em um país, com o propósito de otimizar a estrutura do sistema tributário.

No Brasil, essas reformas têm como objetivo simplificar o sistema tributário, torná-lo mais justo e aumentar sua eficiência.

### Importante

Na página Gov.Br vai encontrar informações sobre os projetos de leis complementares propostos pelo Poder Executivo para tornar realidade o novo modelo de tributação sobre o consumo previsto na Emenda Constitucional 132, promulgada pelo Congresso Nacional em dezembro de 2023.



fonte: <https://www.gov.br/fazenda/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/reforma-tributaria>

Muito se discute sobre a necessidade de se realizar uma Reforma Tributária, devido a complexidade de nosso sistema tributário, com inúmeras formas de apuração, retenção e recolhimento, sem falar na quantidade de tributos com alíquotas e bases diferenciadas, além dos regimes diferenciados e benefícios fiscais.

Com o passar dos anos essa necessidade se tornou cada vez mais imprescindível e, em 2019 algumas propostas de emenda constitucional foram apresentadas pelo Congresso Nacional como a PEC 45 e a PEC 110. Desde então, os textos foram debatidos até que se chegou a um consenso e a junção do melhor de cada uma das duas propostas. Utilizando a PEC 45 como texto base e em conjunto com outras sugestões dos parlamentares, concebeu-se a EC 132 que foi promulgada (publicada) em vinte de dezembro de 2023.

Agora, a previsão é que sejam publicadas leis complementares para regulamentar o novo sistema tributário brasileiro.

Com a nova sistemática tributária, os contribuintes devem passar por um período de transição, em que as duas sistemáticas funcionarão concomitantemente, impondo, às empresas um maior controle sobre suas operações e obrigações principais e acessórias, que deve perdurar até 2078, até que gradualmente permaneça apenas as novas regras dispostas na EC 132/23.

A EC 132/23 foi instituída com base na observação aos princípios da simplificação, transparência, justiça, essencialidade e a defesa do meio ambiente.

## IVA Dual

A Reforma foi pautada com base no modelo IVA (Imposto sobre o Valor Adicionado), que terá a competência dividida entre os entes tributantes, já que a **CBS (Contribuição Sobre Bens e Serviços)** será de competência da União e o **IBS (Imposto sobre Bens e Serviços)** de competência dos Estados, Municípios e Distrito Federal. Já utilizado em vários países do mundo, na qual a cadeia produtiva paga apenas o imposto referente ao valor que adicionou ao produto ou serviço, tem como principais características:

- Não cumulatividade, acabando com a tributação em cascata (bitributação);
- Competência dividida entre as esferas acabando com a “guerra fiscal”;
- Base ampla, com cobrança por fora e no destino da mercadoria, que direciona o tributo para o local de consumo;
- Padronização de alíquotas, tornando a tributação mais justa;
- Poucos regimes diferenciados, trazendo mais transparência e acuracidade aos contribuintes;
- Uniformizar a cobrança de tributos sobre consumo;
- Manutenção da carga tributária;
- Mesmo fato gerador, base de cálculo, hipóteses de não incidência e sujeitos passíveis de tributação.

# Novos Tributos

A Emenda Constitucional 132/23, criou três novos tributos e substituirá outros quatro já existentes:


CBS	Contribuições sobre Bens e Serviços	Competência Federal	Substituirá o PIS/PASEP e a COFINS.
IBS	Imposto sobre Bens e Serviços	Competência conjunta entre Estados, Municípios e Distrito Federal	Substituirá o ICMS e o ISS.
IS	Imposto Seletivo	Competência Federal	Será utilizado para desestimular o consumo de produtos e serviços prejudiciais à saúde e ao meio ambiente. A arrecadação deste tributo será particionada entre a União, Estados, Municípios e Distrito Federal.
IPI	Imposto sobre Produtos Industrializados	Competência	O IPI não será substituído como previsto na PEC 45/23. Durante os debates sobre o projeto, optou-se por zerar a alíquota incidente nas operações em todos os Estados, com exceção da Zona Franca de Manaus.

Além dos novos tributos mencionados, teremos a criação:

- Fundo Nacional de Desenvolvimento Regional - visa reduzir as desigualdades regionais e sociais;
- Fundo de Sustentabilidade e Diversificação Econômica do Estado do Amazonas - fomentar o desenvolvimento da região do Estado do Amazonas;
- Fundo de Desenvolvimento Sustentável dos Estados da Amazônia Ocidental e do Amapá;
- Cesta Básica Nacional;
- Sistema de Cashback, com devolução de parte do valor arrecadado para a população;

Para maiores detalhes, acesse a página abaixo:

[Orientações Consultoria de Segmentos - Reforma Tributária - Resumo e Principais Características#3.2NovosTributos](#)


**As linhas de Produto Totvs já estão adequadas à Reforma Tributária?**

Com a recente alteração na legislação brasileira, surgem dúvidas se o Produto já está atendendo a Reforma Tributária e quais serão as rotinas pertinentes?

No momento, não temos nenhum tratamento específico implementado no Produto em relação à Reforma Tributária, uma vez que as definições das regras ainda estão sendo votadas pelo Senado Federal. A Totvs está atenta a todas as evoluções e definições, para que possamos fazer as alterações e implementações necessárias no Produto.

Quanto às rotinas que vão atender à Reforma Tributária, incluímos as informações na opção abaixo:

- [Conheça as rotinas que serão responsáveis de atender à Reforma Trituraria para cada uma das Linhas de Produto](#)

 imagem2020-5-15\_18-15-43.png

## Conheça as rotinas que serão responsáveis de atender à Reforma Trituraria para cada uma das linhas de Produto

Neste momento estaremos expandindo as informações para cada linha de Produto (Protheus, RM e Datasul).

Sendo assim, selecione a linha utilizada para saber todos os detalhes e informações necessárias para adequar a solução à Reforma Tributária:

LINHA  
PROTHEUS

LINHA RM

LINHA  
DATASUL

### Configurador de Tributos (FISA170): mais autonomia e agilidade na gestão fiscal

O **Configurador de Tributos** foi desenvolvido para simplificar e flexibilizar a gestão da complexidade do sistema tributário brasileiro. Com ele, você pode **criar e configurar tributos de forma totalmente personalizada**, adaptando o sistema rapidamente às constantes mudanças fiscais.

### Por que usar o Configurador de Tributos?

- ✓ **Flexibilidade total:** configure cada elemento fiscal — estados de origem e destino, produtos, clientes, fornecedores e CFOPs — de maneira independente e combinada, conforme as características específicas de cada tributo.
- ✓ **Mais autonomia:** atualize regras fiscais diretamente no sistema, com mais rapidez e segurança.
- ✓ **Centralização e eficiência:** todas as definições — base de cálculo, alíquotas, operações incidentes, geração de títulos e retenções — agora são gerenciadas por meio de cadastros, garantindo controle e clareza em cada etapa.
- ✓ **Pronto para o futuro:** será a rotina oficial para atender às novas regras e tributos trazidos pela **Reforma Tributária**, bem como quaisquer alterações legais ou mudanças de legislação.


## O que você pode configurar?

- Base de cálculo
- Alíquota
- Operações incidentes
- Geração de títulos por operação ou apuração
- Regras de retenção

Tudo isso com uma nova estrutura que oferece **mais poder de adaptação** para o seu negócio!

---

## Quer saber mais? Explore os materiais que preparamos para você:

 [Documentação técnica – Configurador de Tributos](#)

 [CFGTRIB – Cálculos no Configurador de Tributos](#)

 [Consulte os KCS's do Configurador de Tributos](#)

---

## How to: passo a passo para facilitar a sua rotina

Criamos um conjunto de guias práticos para que você aproveite ao máximo todas as funcionalidades:

✓ [Perfil participante – Configurador de Tributos](#)

✓ [Perfil do produto – Configurador de Tributos](#)

✓ [IPI na base do ICMS – Configurador de Tributos](#)

✓ [ICMS próprio – Configurador de Tributos](#)


✓ [Cálculo de IPI – Configurador de Tributos](#)

✓ [ICMS ST – Configurador de Tributos](#)

---

## Esteja pronto para a Reforma Tributária!

Com o Configurador de Tributos, sua empresa terá **mais segurança, agilidade e controle** para acompanhar a evolução do cenário fiscal brasileiro.

 imagem2020-5-15\_18-15-43.png

---

## Autoatendimento

O Suporte Protheus tem se antecipado continuamente para oferecer ao usuário final e à sua equipe de TI orientações claras, completas e abrangentes, de modo que possam obter facilmente todas as respostas, inclusive aquelas que não haviam considerado questionar! Um vasto conteúdo à sua disposição!

Atendimento TOTVS | Obtenha um Autoatendimento no Portal d...






## Comunidade WhatsApp

Assim como o News do módulo, a comunidade WhatsApp é enviada de tempos em tempos, trazendo os principais assuntos em pauta (do módulo em questão) para que você possa se antecipar às entregas e encontrar respostas para as dúvidas mais frequentes.

Acesse a página ou leia o QrCode abaixo para participar da comunidade.



 imagem2020-5-15\_18-15-43.png

## Permita-nos orientá-lo sobre como proceder com a abertura do ticket de forma mais eficiente, incluindo todas as informações necessárias.



O Suporte da TOTVS possui analistas preparados apoiando as solicitações técnicas. A equipe especializada está em constante evolução nos processos para simulação, conforme cenário da sua operação, ajudando nas dúvidas e possíveis não-conformidades no produto padrão.

Para cada assunto, problema ou dúvida, é imprescindível a abertura de uma solicitação exclusiva e que seja feita de forma detalhada para que o atendimento seja realizado.


- Antes de acionar o suporte para atendimento, consulte documentações relacionadas a sua ocorrência na Busca Unificada.
- Certifique-se de que o ambiente esteja atualizado de acordo com as manutenções disponíveis na Central de Relacionamento TOTVS (Portal do cliente).
- Descreva detalhadamente o erro/a dúvida especificando em que fase do processo consta a ocorrência.
- Envie todos os dados que possam ser pertinentes ao erro/à dúvida como, por exemplo:
  - Imagens/vídeo
    - Envie apenas o essencial para que possamos validar a ocorrência.
    - Sempre que possível, envie os dados ofuscados.
    - Evite enviar imagens ou filmagens com rosto, número de documentos etc.
  - Passos de como executou o processo;
  - Versão ou Release utilizado;
  - Qual a base de dados (Oracle, SQL ou outra);
  - Ambiente hospedado no Cloud da TOTVS;
  - Descreva o comportamento desejado;
  - Indique se existe alguma particularidade no cenário que leva ao comportamento questionado;
  - A partir de quando o caso começou a ocorrer. Caso seja a partir da atualização de uma versão, informe a versão anterior e a atual;
  - Informe se o comportamento acontece apenas para um usuário ou todos.
- Os detalhes descritos e o preenchimento do formulário de abertura da solicitação auxiliam no direcionamento para a equipe de atendimento certa, de forma rápida e efetiva no retorno ao cliente.
- Na abertura de sua solicitação, há sugestão de artigos baseados no texto informado no assunto para que você possa consultar as documentações relacionadas. Dessa forma, promovemos o autoatendimento sem a necessidade de registro de uma solicitação.
- Na abertura da solicitação via Portal, anexe arrastando ou colando arquivos, sem precisar zipar. Caso o arquivo seja maior que 20 mb, utilize a opção Upload de Arquivo, conforme orientação abaixo. Não se preocupe, o arquivo ficará disponível por 3 meses.



Observação: Para enviar anexos superiores a 20mb, clique aqui!

- Após a abertura na demanda, é possível responder por e-mail interagindo na solicitação sem a necessidade de acessar a Central de Relacionamento TOTVS (Portal do cliente).

O script acima contribui para proporcionar maior **agilidade, efetividade e satisfação** nos atendimentos.

 imagem2020-5-15\_18-15-43.png

#### ✓ NPS

Esperamos que este documento tenha sido útil e esclarecedor para suas dúvidas.

Aproveitamos a oportunidade para solicitar que, sempre que receberem um atendimento das equipes, dediquem um minuto para responder à nossa pesquisa de satisfação.

Na TOTVS, a sua opinião é de extrema importância; é por meio dela que direcionamos nossos esforços para ações mais assertivas. Portanto, pedimos que sempre compartilhem seu ponto de vista sobre o atendimento recebido.

Ao final do atendimento, o solicitante da demanda é convidado a participar da Pesquisa de Satisfação no formato NPS (*Net Promoter Score*).

