

Manual de suporte RLM

Prezado usuário do RLM,

O suporte do RLM tem o objetivo de auxiliar os usuários com a instalação, encontrar os botões de funcionalidades básicas, averiguar eventuais erros do programa, ou sanar dificuldades tecnológicas no momento do uso. Com enfoque em tornar o processo de formulação e análise de dietas mais fluido para nossos usuários.

É importante destacar algumas regras para o uso do suporte:

1. O suporte não é exclusivo.

A equipe de suporte do RLM atende diversos usuários todos os dias, e, portanto, não temos equipe designada para atender cada usuário exclusivamente. Dessa maneira, pedimos paciência para aguardar o tempo de retorno, e colaboração para explicar as dúvidas de forma organizada e completa.

2. O suporte não é um acompanhamento constante ou um treinamento.

O suporte deve ser um último recurso. Ele deve ser usado quando nenhum outro material, ou meio de comunicação do RLM ajudou a solucionar um problema pontual. O RLM disponibiliza diversos materiais gratuitos em diferentes formatos (vídeos, PDF, webpage e texto) para auxiliar os usuários.

3. O suporte não é um técnico de informática particular.

O suporte não deve ser usado para solicitar que os técnicos do RLM acessem o computador remotamente para qualquer problema pequeno. Reuniões por celular, online ou acesso remoto são um último recurso, apenas caso não seja possível resolver o problema via whatsapp ou email. Além disso, o suporte deve ser usado para dúvidas do RLM, e não para dúvidas relacionadas ao computador do usuário e temas de informática em geral.

4. O suporte não é uma consultoria nem uma aula de nutrição.

O suporte do RLM não pode entregar uma formulação pronta, muito menos palpar nas análises de competência técnica e científica da operação do cliente. O suporte serve apenas para analisar possíveis erros no programa ou ajudar o usuário com dúvidas básicas de utilização do programa, que não estão presentes nos materiais gratuitos. Dúvidas de natureza científica podem ser pesquisadas na internet ou na academia.

Exemplos das diferenças entre **suporte** ✓ e **consultoria** ✗

- Dúvidas com relação a algum erro do programa ✓
- Dúvidas sobre a função de determinado botão dentro do RLM ✓
- Dúvidas sobre onde localizar um determinado botão ou função ✓
- Dúvidas sobre conteúdo científico de nutrição animal ✗
- Dúvidas buscando recomendações de dieta ou de parâmetros ✗
- Dúvidas sobre as conclusões em cima dos resultados do software ✗
- Dúvidas sobre os inputs específicos de cada operação ✗