

STARLINK

GUIA DE TREINAMENTO PARA LOJAS

PRÓXIMOS

CONTEÚDOS

04	SEÇÃO 1: O que é a Starlink?
12	SEÇÃO 2: Como instalar a Starlink
30	SEÇÃO 3: Solução de problemas



AO FINAL DESTES TREINAMENTO, VOCÊ PODERÁ:

Entender “O que é a Starlink?” e conhecer nossas ofertas de produtos.

Instalar a Starlink e seus acessórios.

Solucionar problemas com a Starlink.



SEÇÃO 1

O QUE É A STARLINK?

05	O que é a Starlink?
06	Como a Starlink funciona?
07	Produtos Starlink
09	Especificações dos produtos
10	Planos



O QUE É A STARLINK?

A Starlink é uma empresa de internet via satélite que fornece internet de alta velocidade e baixa latência e possibilita que os usuários façam streaming de conteúdos, jogos online, chamadas de vídeo e muito mais em alguns dos lugares mais remotos do mundo, com a maioria dos usuários relatando velocidades acima de 100 Mbps.

A Starlink está disponível em mais de 100 mercados e oferece opções residenciais e comerciais nos mercados em que atua.

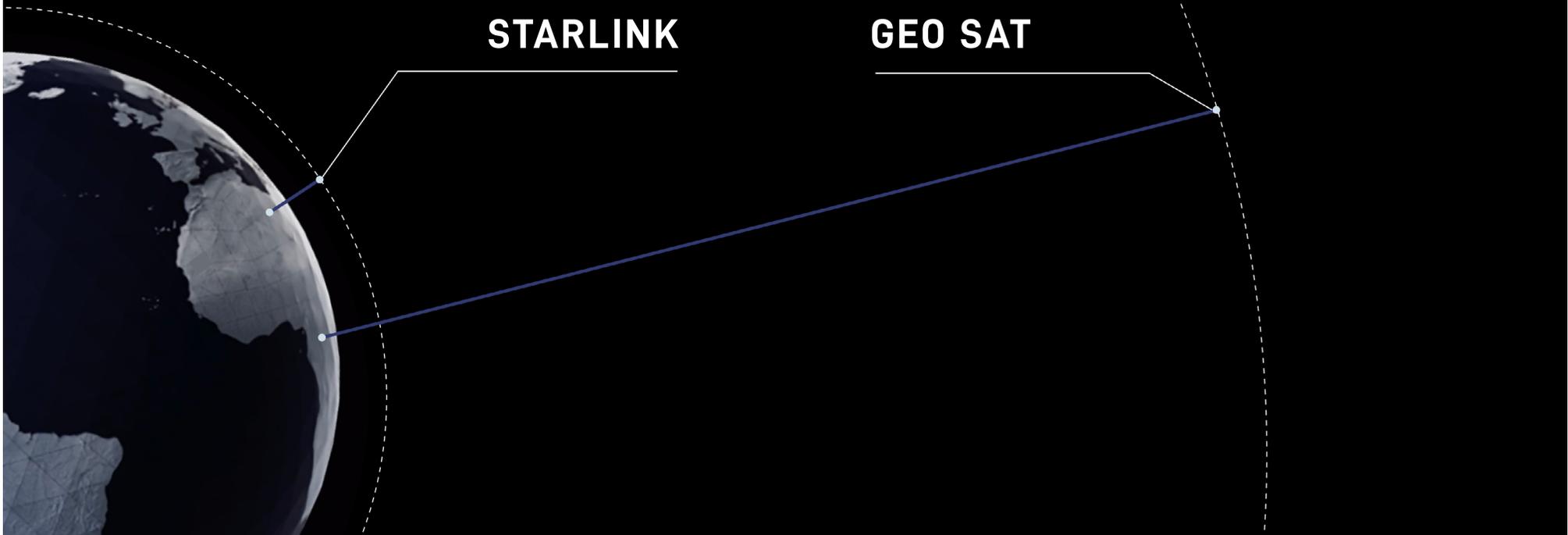
Confira a disponibilidade em www.starlink.com.



COMO A STARLINK FUNCIONA?

Como os satélites Starlink estão em órbitas baixas, a latência (o tempo que os dados levam para ir do usuário até o satélite e voltar) é significativamente menor, cerca de 30 ms em comparação com a latência convencional de mais de 600 ms.

	STARLINK	GEO SAT
Latência:	30 ms	600+ ms



PRODUTOS STARLINK

Oferecemos múltiplos tipos de produtos e contas para aplicações pessoais e comerciais.

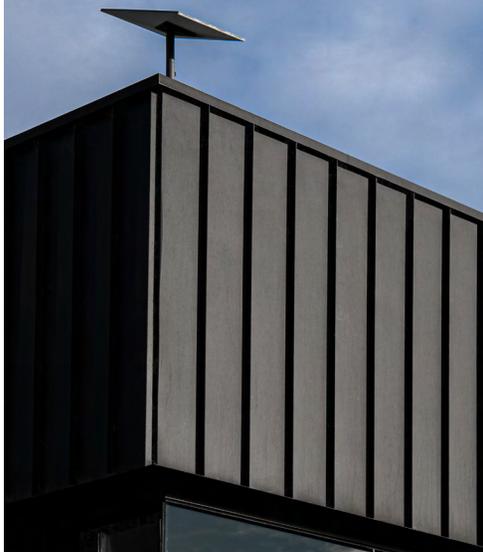
RESIDENCIAL

Conecte-se em casa



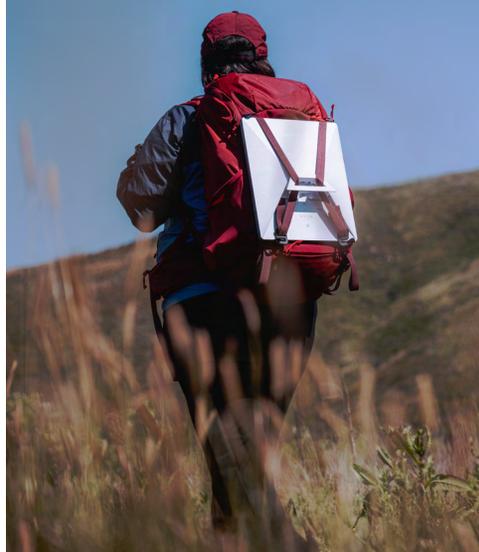
COMERCIAL

Conectividade para empresas



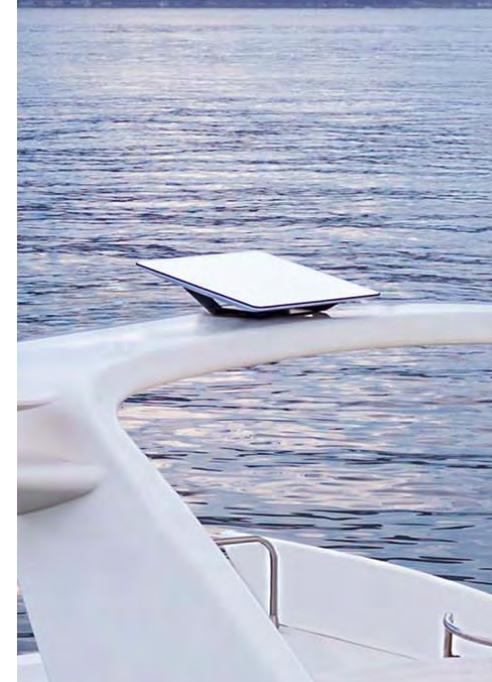
VIAGEM

Conecte-se em qualquer lugar



MARÍTIMA

Conecte-se em alto-mar



PRODUTOS STARLINK



	MINI	PADRÃO AUTODIRECIONÁVEL	PADRÃO	ALTO DESEMPENHO PLANO
Recomendação de uso	Desenvolvida para uso fixo em pequenas residências ou para maior conveniência de portabilidade e mobilidade.	Desenvolvida para uso pessoal, familiar e doméstico em local fixo.	Desenvolvida para uso pessoal, familiar e doméstico em local fixo.	Desenvolvida para usuários avançados em local fixo, empresas e usuários que necessitam de soluções móveis de excelência.
Principais características	Ocupa pouco espaço Portátil Wi-Fi integrado	Autoalinhamento	Leve	Perfil compacto
Planos e preços	Visite starlink.com para conhecer as ofertas de planos e preços mais recentes.			



ESPECIFICAÇÕES DOS PRODUTOS

	MINI 	PADRÃO AUTODIRECIONÁVEL 	PADRÃO 	ALTO DESEMPENHO PLANO 
Antena	Matriz faseada eletrônica	Matriz faseada eletrônica	Matriz faseada eletrônica	Matriz faseada eletrônica
Campo de visão	110 °	100 °	110 °	140 °
Orientação	Orientação manual assistida por software	Auto-orientação motorizada	Orientação manual assistida por software	Fixa
Peso	[ANTENA] 1,10 kg (2,43 lb), 1,16 kg (2,56 lb) com apoio, 1,53 kg (3,37 lb) com apoio e cabo de 15 m	[ANTENA] 2,9 kg (6,4 lb) sem cabo, 3,6 kg (7,9 lb) com cabo de 15,2 m (50 pés) [ROTEADOR] 1 kg (2,2 lb)	[ANTENA] 2,9 kg (6,4 lb), 3,2 kg (7 lb) com apoio, 3,8 kg (8,3 lb) com apoio e cabo de 15 m [ROTEADOR] 0,57 kg (1,25 lb) [FONTE DE ALIMENTAÇÃO] 0,65 kg (1,43 lb)	[ANTENA] 5,9 kg/13 lb sem cabo, 8,1 kg/17,9 lb com cabo de 25 m/82 pés [FONTE DE ALIMENTAÇÃO] 1,5 kg (3 lb)
Classificação ambiental	IP67 Tipo 4 com o cabo de alimentação CC e o plugue/cabo da Starlink instalados	IP54	IP67 Tipo 4	IP56
Temperatura de operação	-30 °C a 50 °C (-22 °F a 122 °F)	[ANTENA] -30 °C a 50 °C (-22 °F a 122 °F) [ROTEADOR] -30 °C a 50 °C (-22 °F a 122 °F)	[ANTENA/ROTEADOR] -30 °C a 50 °C (-22 °F a 122 °F) [FONTE DE ALIMENTAÇÃO] -30 °C a 60 °C (-22 °F a 140 °F)	[ANTENA] -30 °C a 50 °C (-22 °F a 122 °F) [FONTE DE ALIMENTAÇÃO] -30 °C a 50 °C (-22 °F a 122 °F)
Velocidade do vento	Operacional: acima de 96 km/h (60 mi/h)	Operacional: acima de 80 km/h (acima de 50 mi/h)	Operacional: acima de 96 km/h (60 mi/h)	Resistência: 280+ km/h (174+ mi/h)
Capacidade de derretimento de neve	Até 25 mm/h (1 pol./h)	Até 40 mm/h (1,5 pol./h)	Até 40 mm/h (1,5 pol./h)	Até 75 mm/h (3 pol./h)
Consumo de energia	Média: 25 a 40 W	Média: 50 a 75 W	Média: 75 a 100 W	Média: 110 a 150 W
LAN do usuário				Cabo RJ45
Tensão e potência de entrada	12 a 48 V 60 W			
Requisitos para alimentação via USB PD	Mínimo de 100 W, 20 V/5 A (com cabo USB-C para plugue cilíndrico da Starlink)			
Tecnologia Wi-Fi	Padrões IEEE 802.11a/b/g/n/ac	Padrões IEEE 802.11a/b/g/n/ac	802.11 a/b/g/n/ac/ax	
Geração	Wi-Fi 5	Wi-Fi 5	Wi-Fi 6	
Rádio	Banda dupla - 3 x 3 MIMO	Banda dupla - 3 x 3 MIMO	Banda tripla 4 x 4 MU-MIMO	
Portas Ethernet	Uma (1) porta Ethernet LAN com travamento e plugue Starlink		Duas (2) portas Ethernet LAN com travamento e tampa removível	
Cobertura	Até 112 m ² (1.200 pés ²)		Até 297 m ² (3.200 pés ²)	
Segurança	WPA2	WPA2	WPA2	
Alcance		Até 185 m ² (2000 pés ²) *Varia de acordo com o posicionamento, interferências e materiais de construção		
Classificação ambiental		IP54 - Configurado para uso em ambientes internos	Classificação IP56 (resistente à água), configurado para uso em ambientes internos	IP56
Indicador de energia	LED painel da superfície traseira, canto inferior esquerdo	LED branco Base do roteador	LED painel frontal, canto inferior esquerdo do roteador	
Aterramento				Terminal de aterramento dedicado
Especificações de energia				100 V a 240 V ~ 6,3 A 50 a 60 Hz
Montagem				Suporte incluso
Compatibilidade com mesh	Compatível com todos os sistemas mesh da Starlink *Incompatível com sistemas mesh de terceiros	Compatível com até 12 nós Starlink	Compatível com nós mesh da Starlink de 2ª geração e de 3ª geração, permite até três nós mesh da Starlink *Não é compatível com sistemas mesh de terceiros	
Dispositivos	Conecta até 128 dispositivos	Conecta até 128 dispositivos	Conecta até 235 dispositivos	



PLANOS PARA USO PESSOAL

As opções de planos, os preços e o equipamento recomendado estão sujeitos a alterações dependendo da região. Acesse starlink.com/service-plans para mais informações.

RESIDENCIAL

Indicado para residências

PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

Internet ilimitada de alta velocidade e baixa latência

PLANOS MENSAIS

DADOS ILIMITADOS

PADRÃO

MINI

SEM PRIORIDADE

PADRÃO – 50 GB

Os usuários dos planos Mini ou Sem Prioridade recebem menos preferência que os usuários do plano Padrão e terão velocidades mais lentas durante os horários de pico.

EQUIPAMENTO RECOMENDADO



PADRÃO

VIAGEM

Indicado para motorhomes, pessoas que levam um estilo de vida nômade e campistas

PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

Dados em áreas continentais

Portabilidade

Pausa do serviço

PLANOS MENSAIS

MÓVEL REGIONAL: DADOS MÓVEIS ILIMITADOS

MINI VIAGEM: 50 GB DE DADOS MÓVEIS

MÓVEL – REGIONAL

MINI VIAGEM – 50 GB

Usuários do Mini Viagem estão limitados a 50 GB de dados móveis e têm acesso ao uso em movimento acima de 16 km (10 mi/h).

EQUIPAMENTO RECOMENDADO



PADRÃO

EMBARCAÇÕES

Indicado para uso marítimo, resposta a emergências e empresas itinerantes

PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

Dados ilimitados em áreas continentais

Uso em movimento e marítimo

Prioridade de rede

Suporte prioritário

PLANOS MENSAIS

DADOS MÓVEIS ILIMITADOS EM ÁREAS CONTINENTAIS

+

MÓVEL PRIORITÁRIO – 50 GB

MÓVEL PRIORITÁRIO – 1 TB

MÓVEL PRIORITÁRIO – 5 TB

Dados Móveis Prioritários adicionais disponíveis por GB.

EQUIPAMENTO RECOMENDADO



ALTO DESEMPENHO PLANO



PLANOS COMERCIAIS

As opções de planos, os preços e o equipamento recomendado estão sujeitos a alterações dependendo da região. Acesse starlink.com/service-plans para mais informações.

LOCAL FIXO	MOBILIDADE TERRESTRE	MARÍTIMA
Indicado para empresas e usuários com alta demanda	Indicado para uso marítimo, resposta a emergências e empresas itinerantes	Indicado para uso marítimo, resposta a emergências e empresas itinerantes
PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS	PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS	PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS
Dados padrão ilimitados	Dados ilimitados em áreas continentais	Dados ilimitados em áreas continentais
IP público	Uso em movimento e marítimo	Uso em movimento e marítimo
Prioridade de rede	Prioridade de rede	Prioridade de rede
Suporte prioritário	Suporte prioritário	Suporte prioritário
PLANOS MENSAIS	PLANOS MENSAIS	PLANOS MENSAIS
DADOS PADRÃO ILIMITADOS	DADOS MÓVEIS ILIMITADOS EM ÁREAS CONTINENTAIS	DADOS MÓVEIS ILIMITADOS EM ÁREAS CONTINENTAIS
+	+	+
PRIORITÁRIO – 40 GB	MÓVEL PRIORITÁRIO – 50 GB	MÓVEL PRIORITÁRIO – 50 GB
PRIORITÁRIO – 1 TB	MÓVEL PRIORITÁRIO – 1 TB	MÓVEL PRIORITÁRIO – 1 TB
PRIORITÁRIO – 2 TB	MÓVEL PRIORITÁRIO – 5 TB	MÓVEL PRIORITÁRIO – 5 TB
<small>Dados padrão ilimitados após o consumo da franquia de dados prioritários alocada. Dados Prioritários adicionais disponíveis por GB.</small>	<small>Dados Móveis Prioritários adicionais disponíveis por GB.</small>	<small>Dados Móveis Prioritários adicionais disponíveis por GB.</small>
EQUIPAMENTO RECOMENDADO	EQUIPAMENTO RECOMENDADO	EQUIPAMENTO RECOMENDADO
		
PADRÃO	ALTO DESEMPENHO PLANO	ALTO DESEMPENHO PLANO



SEÇÃO 2

INSTALAÇÃO DA STARLINK

13	Qual é o conteúdo da caixa?
14	Instalar a Starlink
22	Aplicativo Starlink
23	Ativar a Starlink
27	Configuração da conta



QUAL É O CONTEÚDO DA CAIXA?



MINI



Antena



Apoio



Adaptador de tubo



Cabo de alimentação CC



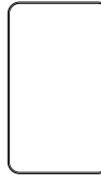
Plugue Starlink



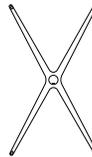
Fonte de alimentação



PADRÃO AUTODIRECIONÁVEL



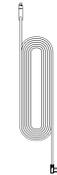
Antena



Base



Roteador



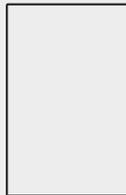
Cabo da Starlink



Cabo CA



PADRÃO



Antena



Apoio



Roteador de 3ª geração



Cabo da Starlink



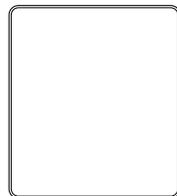
Cabo de alimentação CA



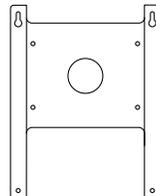
Fonte de alimentação



ALTO DESEMPENHO PLANO



Antena



Suporte inclinado



Cabo da Starlink



Cabo Ethernet



Cabo CA (fonte de alimentação)



Fonte de alimentação



Suporte da fonte de alimentação

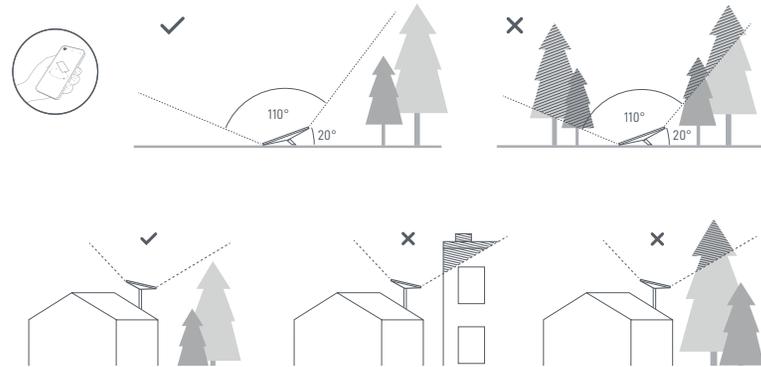


INSTALAR A STARLINK - MINI

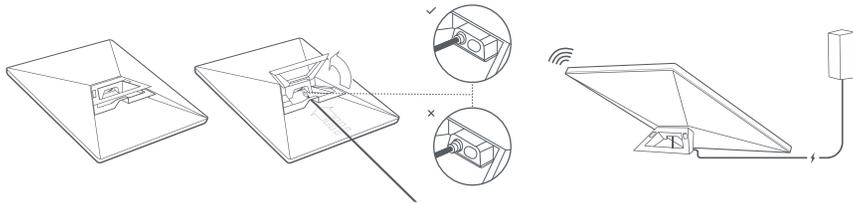
1 | Baixe o aplicativo Starlink



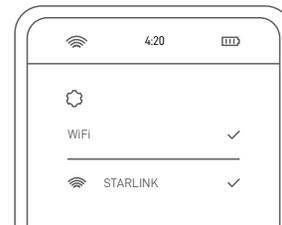
2 | Encontre um local com boa visão do céu e verifique se há obstruções



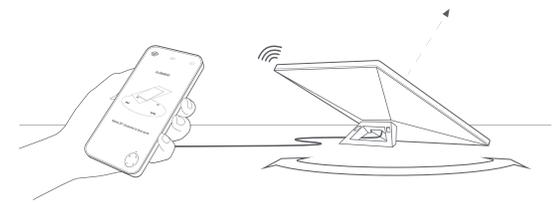
3 | Conecte os cabos da Starlink



4 | Conecte-se ao Wi-Fi



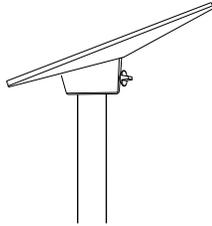
5 | Alinhe a Starlink



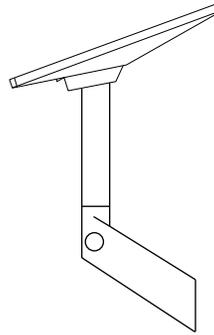
Clique [aqui](#) para obter instruções detalhadas de instalação.



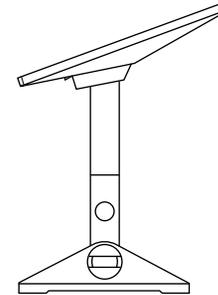
INSTALAR A STARLINK - ACESSÓRIOS PARA STARLINK MINI



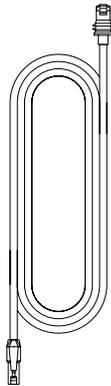
Adaptador de tubo (guia de instalação)



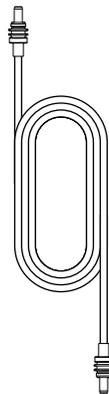
Suporte de parede (guia de instalação)



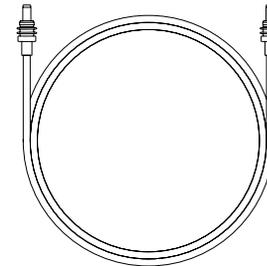
Suporte articulado (guia de instalação)



Cabo da Starlink de 15 m



Cabo de alimentação CC de 15 m



Cabo de alimentação CC de 30 m



INSTALAR A STARLINK - PADRÃO AUTODIRECIONÁVEL

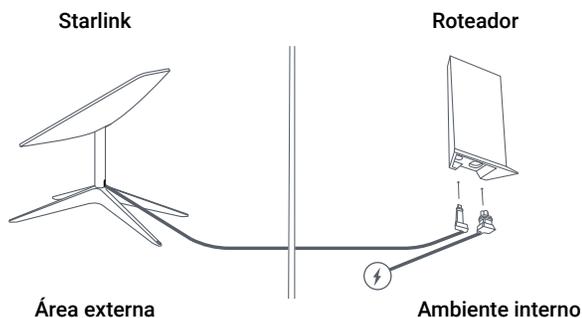
1 | Baixe o aplicativo Starlink



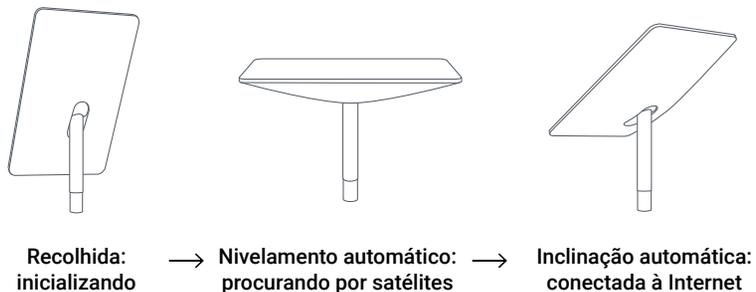
2 | Encontre um local com boa visão do céu e verifique se há obstruções



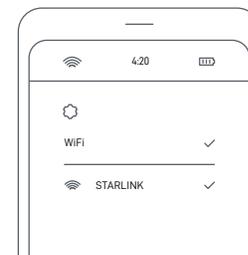
3 | Conecte os cabos da Starlink



4 | NÃO tente ajustar a Starlink manualmente



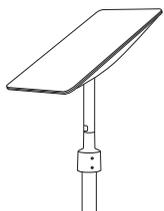
5 | Conecte-se ao Wi-Fi



Clique [aqui](#) para obter instruções detalhadas de instalação.



INSTALAR A STARLINK - ACESSÓRIOS PARA STARLINK PADRÃO AUTODIRECIONÁVEL



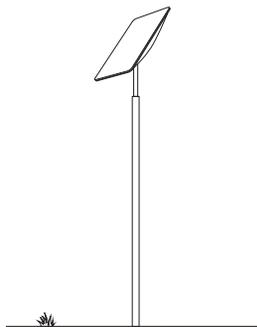
Adaptador de tubo
([Guia de instalação](#))



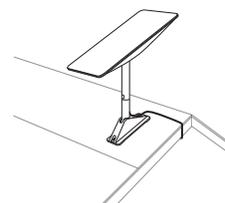
Suporte de parede
curto
([Guia de instalação](#))



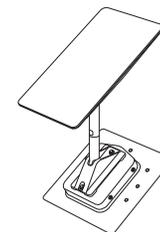
Suporte de parede
longo
([Guia de instalação](#))



Suporte tipo poste
([Guia de instalação](#))



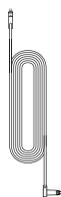
Suporte articulado
([Guia de instalação](#))



Placa para telha
vedada
([Guia de instalação](#))



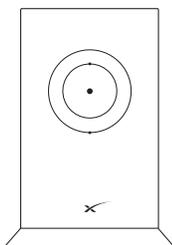
Suporte para cumeeira
([Guia de instalação](#))



Cabo da Starlink de
22,9 m



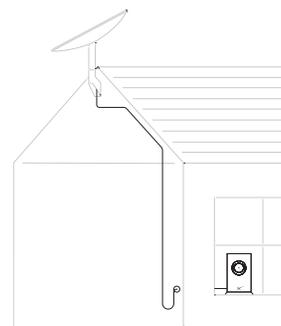
Cabo da Starlink de
45,7 m



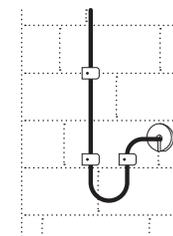
Roteador Wi-Fi Mesh
([Guia de instalação](#))



Adaptador Ethernet
([Guia de instalação](#))



Kit de cabeamento
([Guia de instalação](#))



Kit de cabeamento em
alvenaria
([Guia de instalação](#))



Estojo de transporte

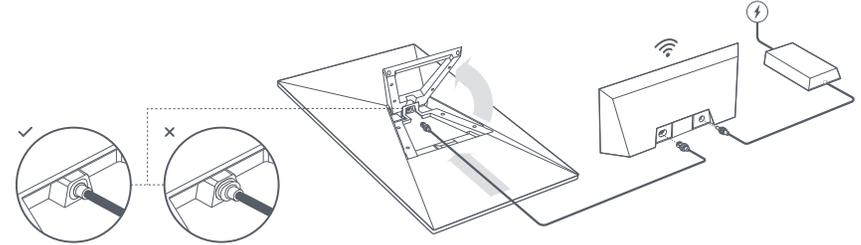


INSTALAR A STARLINK - PADRÃO

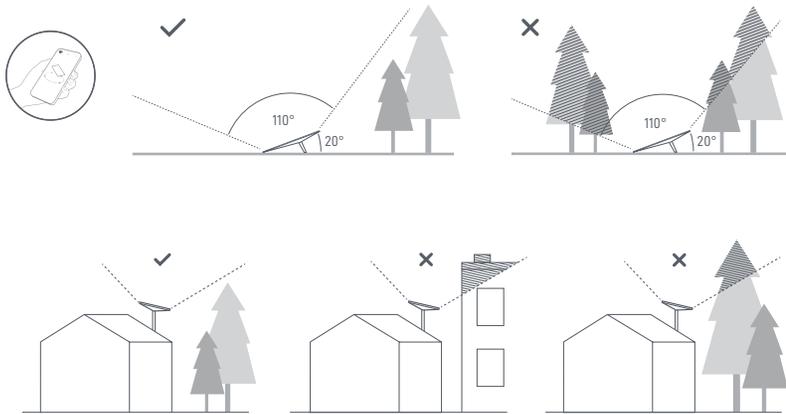
1 | Baixe o aplicativo Starlink



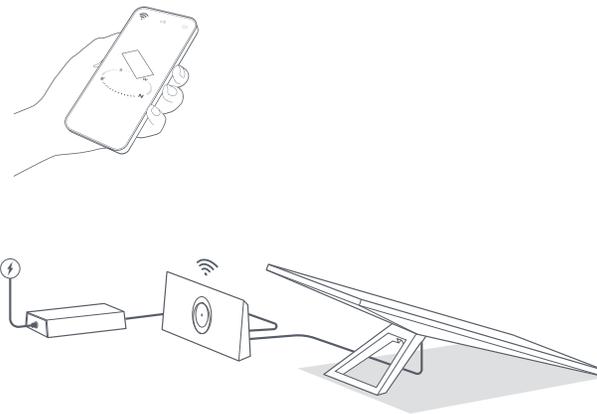
2 | Instale os cabos



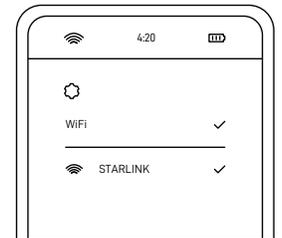
3 | Encontre um local com boa visão do céu e verifique se há obstruções



4 | Conecte e alinhe a Starlink



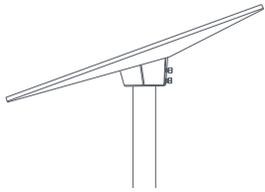
5 | Conecte-se ao Wi-Fi



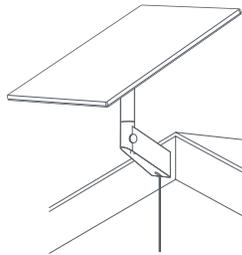
Clique [aqui](#) para obter instruções detalhadas de instalação.



INSTALAR A STARLINK - ACESSÓRIOS PARA STARLINK PADRÃO



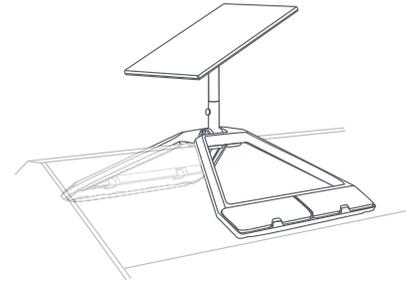
Adaptador de tubo
(Guia de instalação)



Suporte de parede
(Guia de instalação)



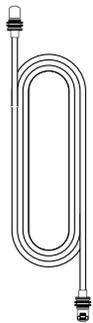
Suporte articulado
(Guia de instalação)



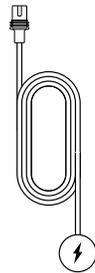
Suporte para cumeeira
(Guia de instalação)



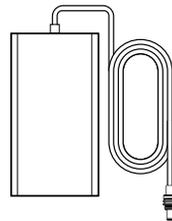
Suporte para mobilidade
(Guia de instalação)



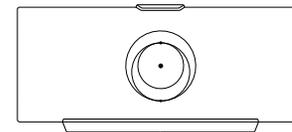
Cabo da Starlink de 15 m



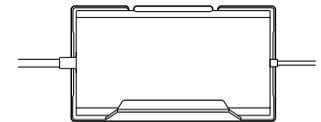
Cabo de alimentação CA de 1,5 m



Fonte de alimentação



Suporte do roteador
(Guia de instalação)



Suporte da fonte de alimentação
(Guia de instalação)

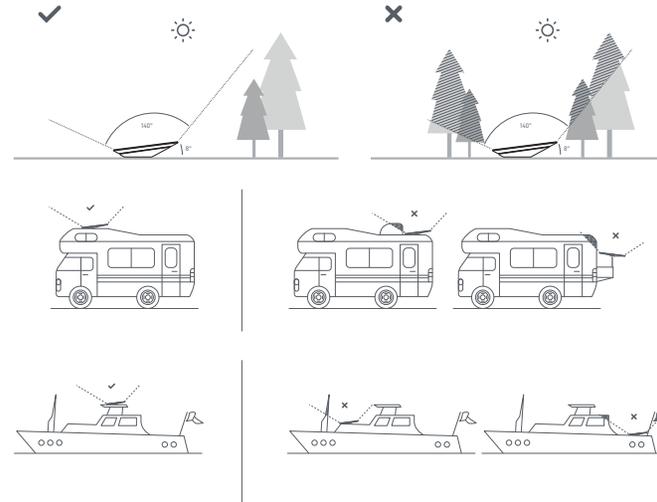


INSTALAR A STARLINK - ALTO DESEMPENHO PLANO

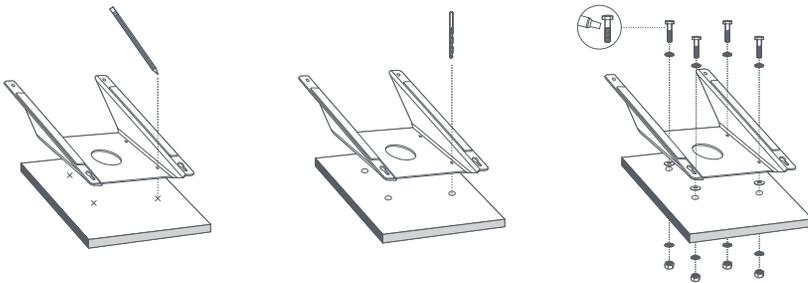
1 | Baixe o aplicativo Starlink



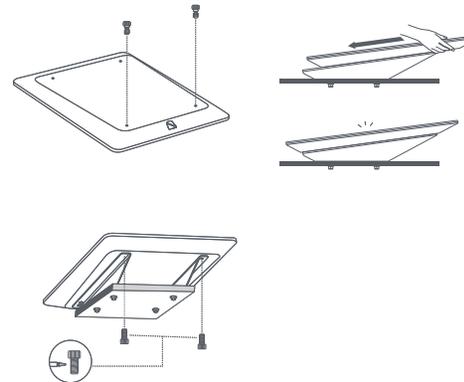
2 | Local de montagem



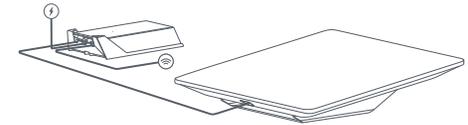
3 | Marque os furos guias, faça os furos, aplique o selante e aparafuse o suporte para mobilidade



4 | Introduza os parafusos de corpo retificado, trave a Starlink no suporte, aperte a Starlink



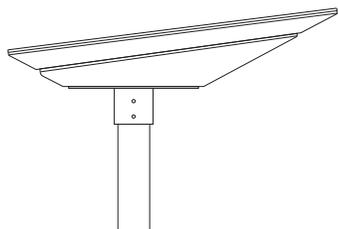
5 | Conecte e alinhe a Starlink



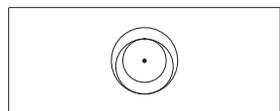
Clique [aqui](#) para obter instruções detalhadas de instalação.



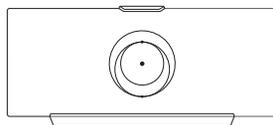
INSTALAR A STARLINK - ACESSÓRIOS PARA STARLINK DE ALTO DESEMPENHO PLANO



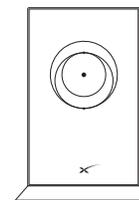
Adaptador de tubo
([Guia de instalação](#))



Roteador mesh de
3ª geração
([Guia de instalação](#))



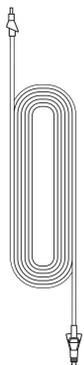
Suporte do roteador
de 3ª geração
([Guia de instalação](#))



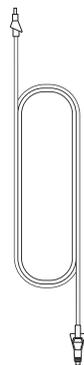
Roteador Wi-Fi Mesh
de 2ª Geração
([Guia de instalação](#))



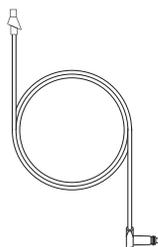
Adaptador Ethernet
([Guia de instalação](#))



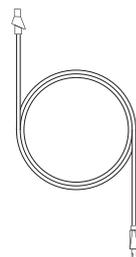
Cabo da Starlink
de 25 m



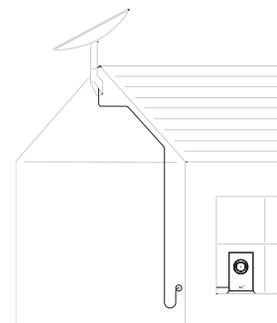
Cabo da Starlink
de 8 m



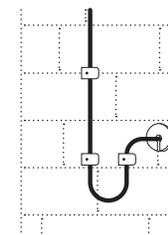
Cabo do roteador de 2 m



Cabo Ethernet
de 5 m



Kit de cabeamento
([Guia de instalação](#))



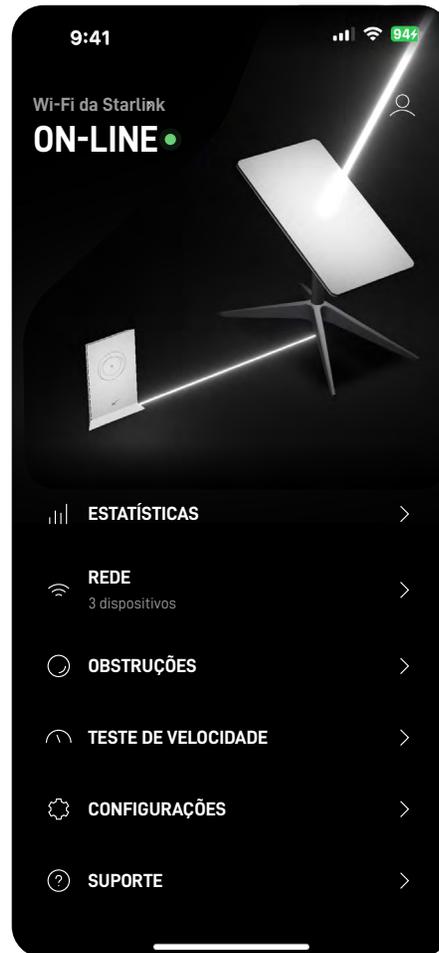
Kit de cabeamento em alvenaria
([Guia de instalação](#))



APLICATIVO STARLINK

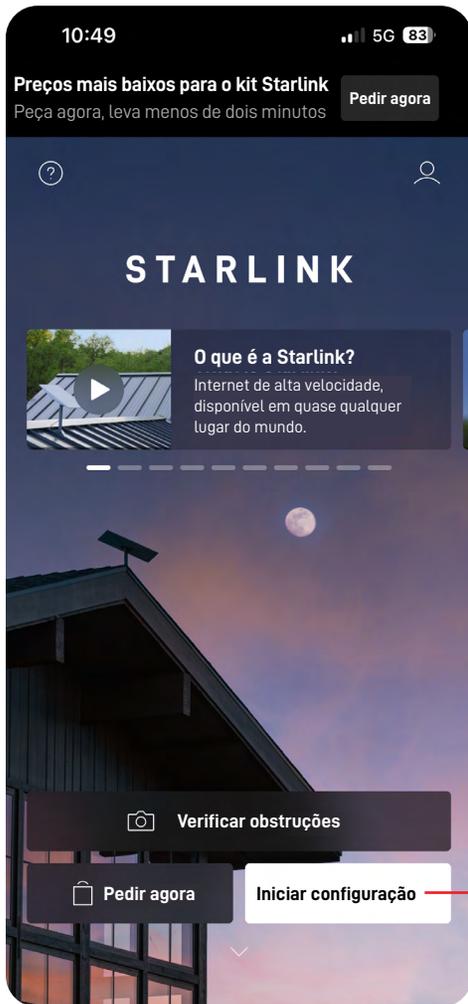
O aplicativo é um recurso incrível que os clientes podem usar para:

- Obter dados em tempo real sobre sua antena;
- Encontrar o melhor local de instalação;
- Ver obstruções;
- Executar testes de velocidade;
- Alterar configurações de rede;
- Gerar pedidos de suporte.

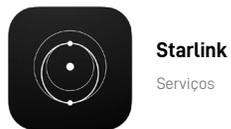


ATIVAR A STARLINK

1º passo



- No seu dispositivo móvel, baixe o aplicativo Starlink na App Store, nos dispositivos iOS, ou na Google Play Store, nos dispositivos Android, e abra o aplicativo.
- (1) Escolha "Iniciar configuração".



2º passo



- (1) Escolha o kit Starlink que você deseja ativar.
- (2) Em seguida, escolha "Confirmar".



ATIVAR A STARLINK

3º passo



Esta página ajuda a encontrar um local com visão desobstruída do céu.

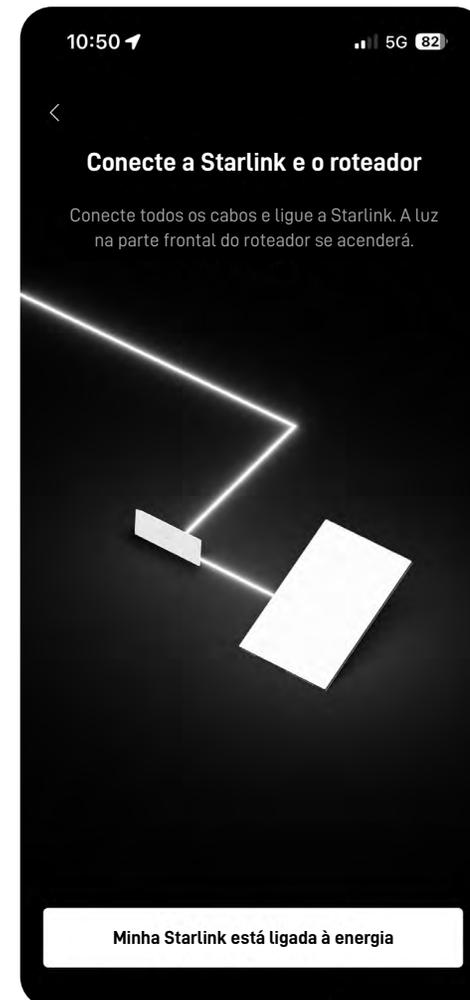
(1) Se você já encontrou um local com visão desobstruída do céu, escolha "Encontrei um local com visão desobstruída" e siga para o próximo passo.

(2) Se você quiser realizar uma verificação e encontrar o local ideal, escolha "Verificar obstruções":

- Enquanto estiver próximo à antena, use a câmera do seu telefone para passar por todos os círculos verdes.
- Analise os resultados.
 - Azul indica que a visão está desobstruída.
 - Vermelho indica áreas em que a visão que a Starlink tem do céu está obstruída.
 - O ideal é encontrar uma visão do céu que esteja 100 % desobstruída para obter o melhor desempenho.



4º passo

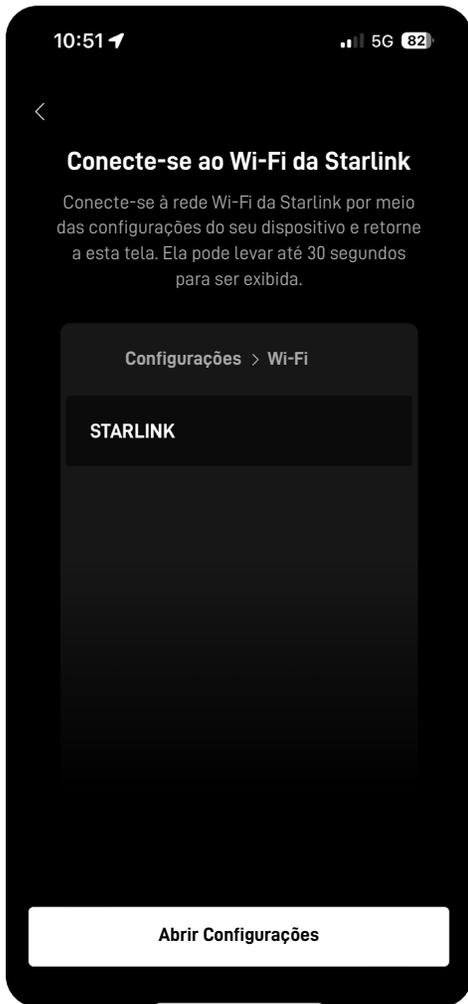


- Conecte todos os cabos e ligue a Starlink à energia.



ATIVAR A STARLINK

5º passo



- Abra as configurações e conecte-se ao Wi-Fi da Starlink assim como você faria com qualquer outra rede!

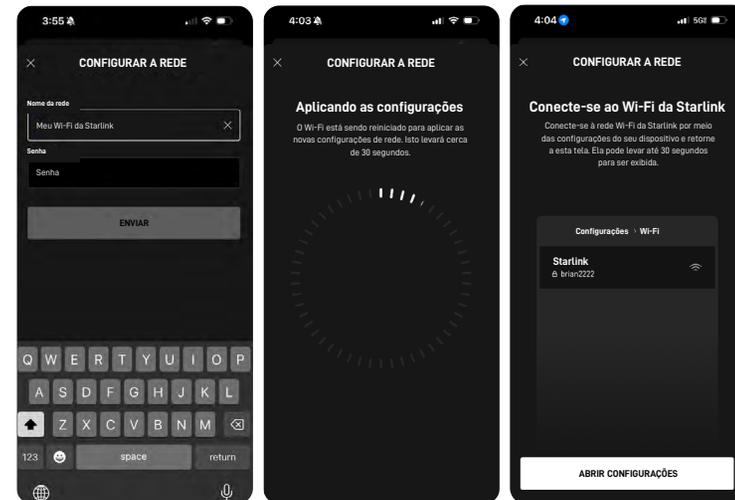
6º passo



Depois de se conectar ao Wi-Fi da Starlink, você verá esta tela.

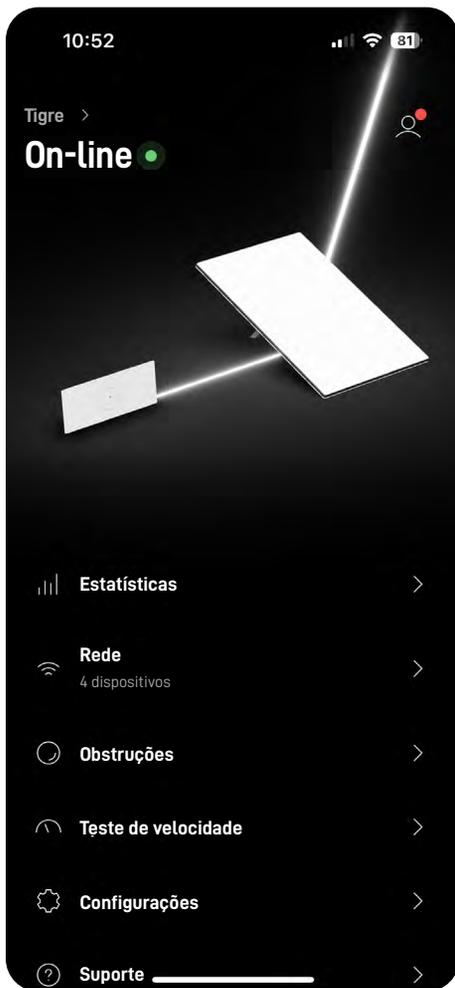
(1) Toque em "Wi-Fi não configurado" para configurar o roteador Starlink.

- Insira o nome da rede e a senha que você deseja usar para o Wi-Fi da Starlink e pressione Enviar.
- O aplicativo alterará as configurações da rede.
- O novo nome e a nova senha da rede serão exibidos. Escolha essa rede para se conectar.



ATIVAR A STARLINK

Você está online!



- A Starlink estará preparando a conexão com o satélite.
- Para novas conexões, o desempenho da rede deve se estabilizar após cerca de 15 minutos.
- Em seguida, vamos configurar a sua conta para ativar o serviço.



CONFIGURAÇÃO DA CONTA

1º passo



- Para ativar o serviço na sua Starlink, você precisará vinculá-la a uma conta. Clique em "Saiba mais" para ativar a sua Starlink, escolha o plano desejado e realize o pagamento do serviço.

2º passo

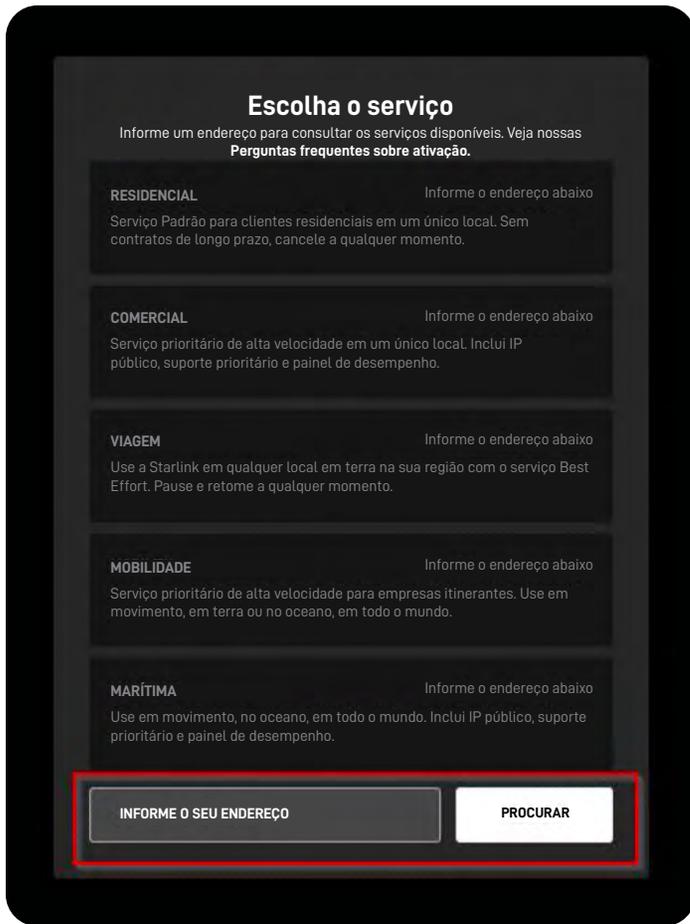
- O ID do terminal de usuário ou do kit do seu dispositivo serão preenchidos automaticamente no campo. Se você precisar encontrar algum deles, procure pelo ID do kit na embalagem do kit ou procure pelo ID do terminal do usuário na parte de trás da Starlink.
- Crie a sua conta Starlink selecionando Nova conta ou Conta existente. Em Nova conta, você criará uma conta Starlink para ser usada com a nova Starlink. Em Conta existente, será solicitado que você faça login na conta Starlink que você já usa.



CONFIGURAÇÃO DA CONTA

3º passo

- Digite o seu endereço e selecione "PESQUISAR".



4º passo

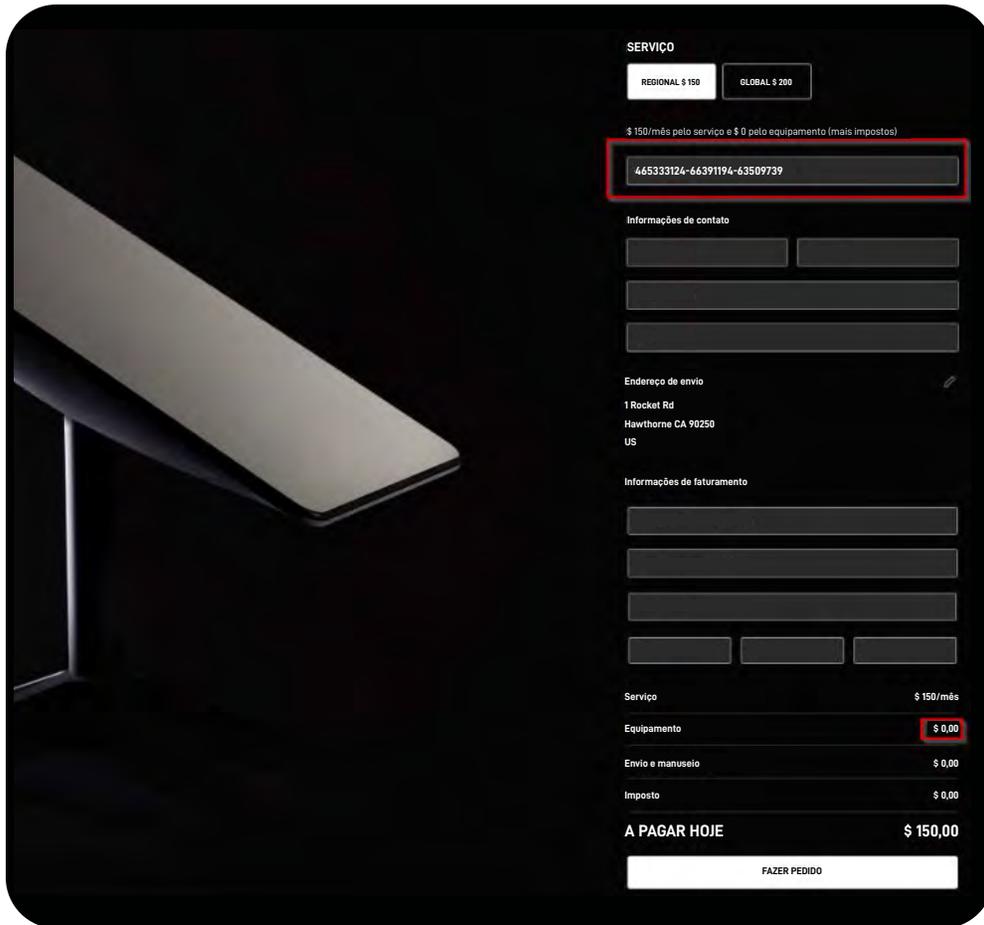
- Selecione o seu plano e selecione "CONTINUAR PARA CONCLUSÃO DA COMPRA".
- Os planos que não estão disponíveis para seleção, por limitações de disponibilidade ou por não serem oferecidos na sua área, estarão esmaecidos.



CONFIGURAÇÃO DA CONTA

5º passo

- Preencha todas as suas informações e selecione "FAZER PEDIDO".
- O Identificador Starlink será preenchido automaticamente e o equipamento terá um custo de \$ 0 na página de finalização da compra.



SEÇÃO 3

SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

- 31 Resolução de problemas e Perguntas frequentes
- 33 Como entrar em contato com o atendimento ao cliente



NÃO FOI POSSÍVEL ATIVAR A CONTA

Os clientes que não tiverem acesso à sua conta, tiverem problemas para fazer um pedido ou para ativar o kit podem entrar em contato conosco de várias formas:

Página de ativação: <https://www.starlink.com/activate>

- A seção de contato com o suporte será exibida se houver erros em algum campo ao ativar um kit.

Ativar a Starlink

Onde encontro o meu identificador Starlink?

Somente para **ativação** de kits de terceiros ou **transferência** da conta do kit.
Se a sua Starlink já estiver associada a uma conta, consulte as nossas **Perguntas frequentes**.

KIT000000000000

ID de dispositivo inválido

Formate o identificador assim:
Número de série do kit: localizado na etiqueta de envio do kit Starlink (ex.: KIT00000000)
Número de série da antena: localizado na parte inferior da Starlink (ex.: 2ABC000000000000)
ID do terminal: encontra-se no aplicativo Starlink (ex.: 00000000-00000000-00000000)

Se ainda estiver com problemas para realizar a ativação, entre em contato com o suporte.

NOVA CONTA **CONTA EXISTENTE**



Perguntas frequentes

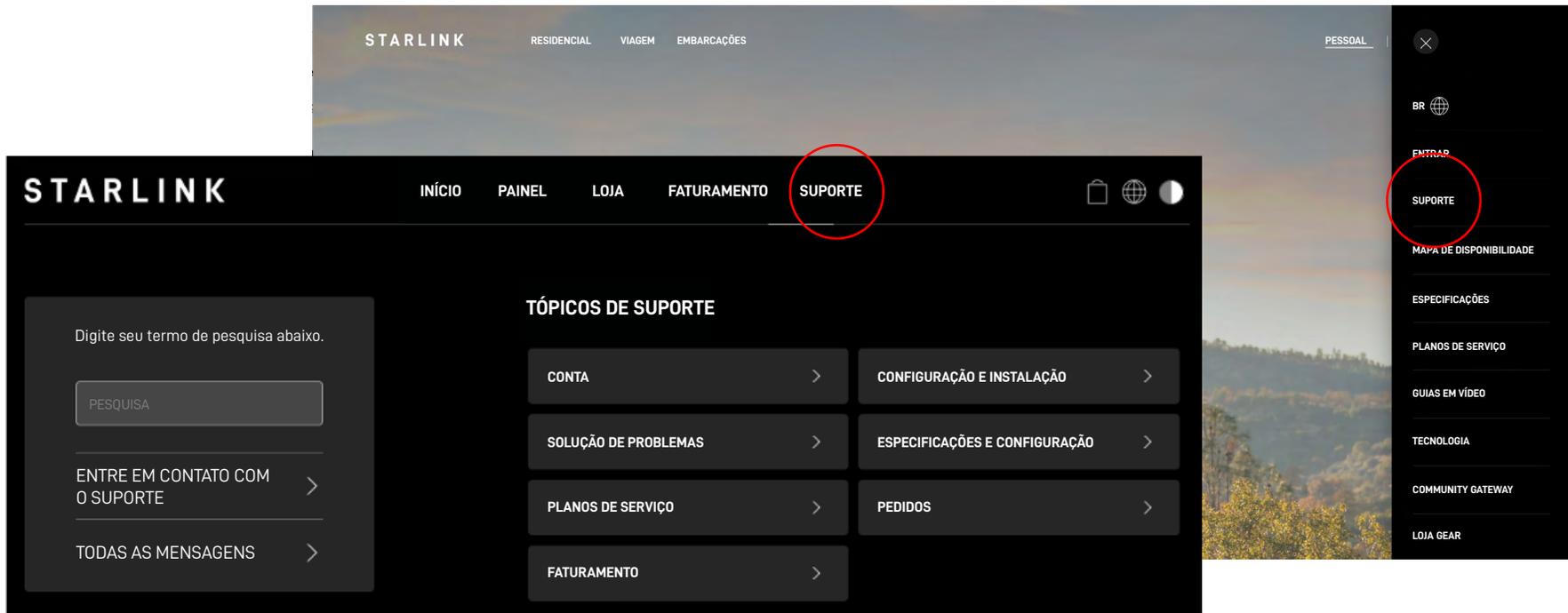
Sempre oriente o cliente a conferir as perguntas frequentes para encontrar uma solução para os seus problemas.
As perguntas frequentes são organizadas por tópico.



ACESSAR O ATENDIMENTO AO CLIENTE

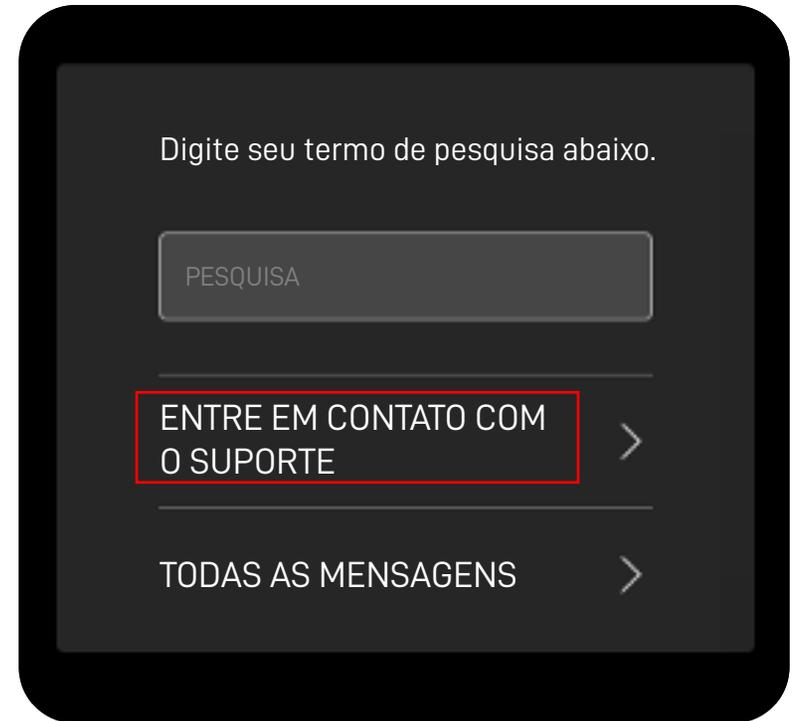
Se não for possível resolver algum problema, os clientes podem criar um chamado de suporte.

- **Para quem já for cliente, é possível acessar o suporte de duas formas:**
 - Através do portal da conta do cliente.
 - Pela página de navegação em Starlink.com
- **Os clientes que ainda não tiverem conta podem preencher um formulário:**
 - Por meio do link de pesquisa Typeform [fale conosco](#), algum membro da equipe de suporte entrará em contato.



COMO ENTRAR EM CONTATO COM O ATENDIMENTO AO CLIENTE

- O cliente que precisar prosseguir com o atendimento depois de consultar as Perguntas frequentes poderá entrar em contato com o suporte enviando um chamado de suporte.
- Para isso, deve clicar em “Entre em contato com o suporte” na janela de suporte.



COMO CRIAR UM CHAMADO DE SUPORTE

- Para criar um chamado de suporte, será solicitado que os clientes escolham o assunto em questão (faturamento, solução de problemas, etc.).
- Isso exibirá perguntas frequentes relacionadas. Se as Perguntas frequentes não resolverem o problema dos clientes, eles poderão selecionar “Criar um chamado”.
- Será preciso informar o assunto do problema e descrever em detalhes o que estão enfrentando.
- Por fim, devem enviar a solicitação e aguardar a resposta do suporte.

SOLICITAR SUPORTE

Com que tipo de problema você precisa de ajuda?

Conta

Alterar informações da conta

Alterar informações de contato

Alterar número de telefone

CONSULTE OS RECURSOS ABAIXO PARA OBTER AJUDA COM O SEU PROBLEMA

[Alterar número de telefone](#)

NÃO CONSEGUIU UMA RESPOSTA PARA A SUA PERGUNTA?

CRIAR UM CHAMADO

NOVO CHAMADO

ASSUNTO

QUAL É A SUA DÚVIDA?

A sua dúvida é sobre um pedido? Sim Não

Envie capturas de tela ou fotos que possam nos ajudar a solucionar o problema:

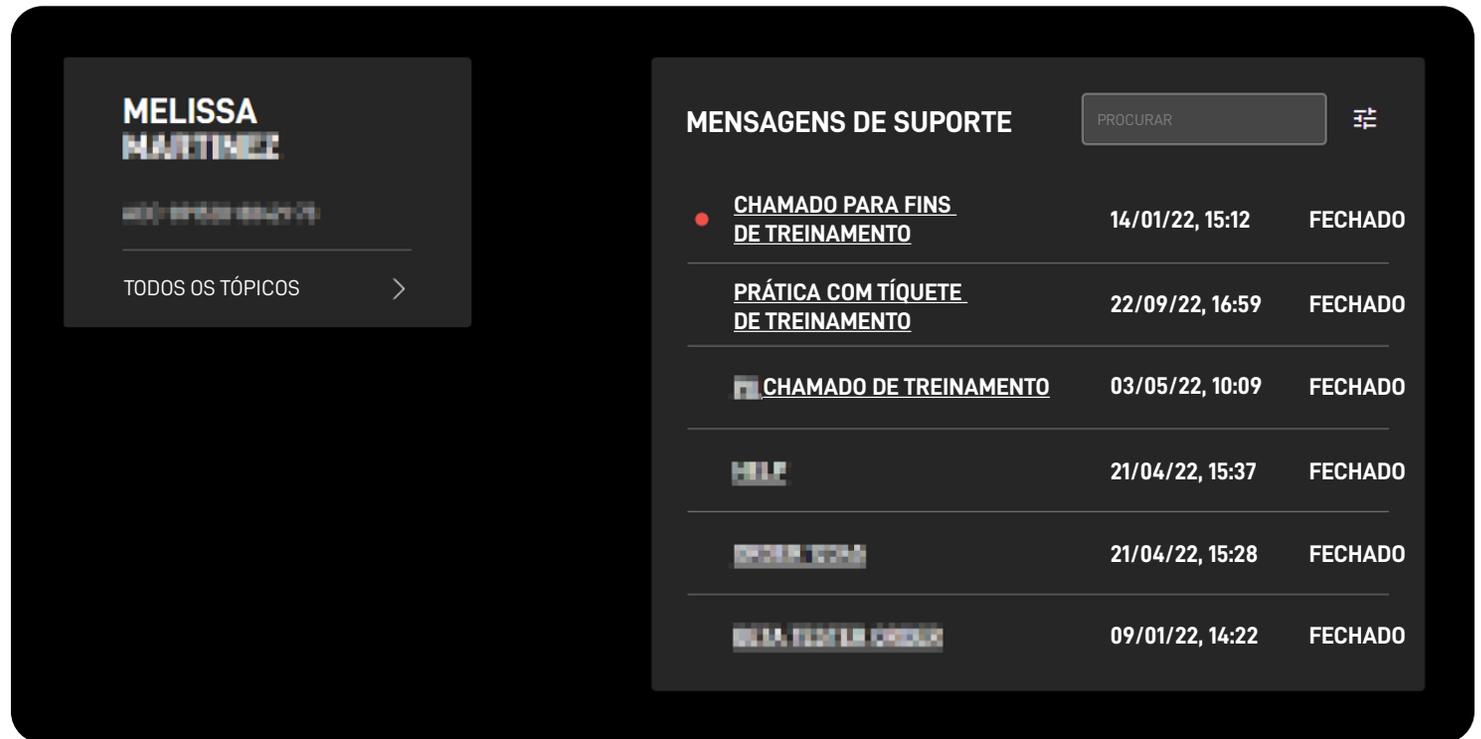


ENVIAR SOLICITAÇÃO



COMO ACESSAR OS CHAMADOS DE SUPORTE

- Os clientes têm acesso para visualizar, responder e fechar chamados de suporte desde suas contas.
- De acordo com suas preferências de notificação, eles receberão avisos quando o suporte responder a uma interação.



STARLINK