



## Manual de Atendimento JumpStart

A partir de agora, vamos trabalhar juntos para acelerar a publicação do seu site ou blog.

Em até 24h entraremos em contato com você para agendar seu atendimento, e ajudar você a transformar seu projeto online em realidade.

Abaixo você encontra algumas informações sobre o JumpStart, e pode conferir alguns requisitos importantes para realizarmos seu atendimento com a máxima agilidade.

### O que é JumpStart

O JumpStart é o mais novo serviço que a HostGator oferece para garantir que você publique seu site ou blog sem se preocupar com questões técnicas. Entre os objetivos do serviço, destaque para:

1. Realizar as configurações básicas do ambiente de sua hospedagem
2. Instalar e configurar os requisitos principais para a publicação do seu site ou blog
3. Criar as primeiras contas de e-mail e o primeiro backup do site, assim como orientar você para que possa realizar estes procedimentos
4. Instalar o gerenciador de conteúdo WordPress em português, e guia-lo pelas principais funções da ferramenta, tornando-o apto a produzir, configurar e gerenciar seu próprio conteúdo



**Importante:** com o JumpStart você terá tempo para se ocupar com o que realmente importa: o conteúdo do seu site ou blog. Vamos realizar as configurações mais técnicas para você, e orientá-lo para que possa caminhar sozinho, publicando e gerenciando seu site de forma independente.

### Como funciona o JumpStart

Com o JumpStart você terá o atendimento de um técnico especializado, que vai guiá-lo por todas as etapas da instalação e configuração do seu site.

O atendimento leva em média 45 minutos, e será realizado via telefone, com complementação de um sistema de compartilhamento de tela – permitindo que você acompanhe passo a passo todas as orientações.

O atendimento será previamente agendado, considerando sua disponibilidade.



**Importante:** você tem até 30 dias após o primeiro contato com nossa equipe para definir a data e o horário para receber seu atendimento.



## Agendamentos

Após a contratação do serviço, um de nossos técnicos vai entrar em contato com você para realizar o agendamento do seu atendimento. É importante que saiba:

- A escala de horários disponíveis será apresentada, e você poderá escolher a que melhor se adequa às suas necessidades (considerando as opções oferecidas).
- Os horários poderão variar das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira, e não serão realizados atendimentos no fim de semana (sábado e domingo) e feriados.
- O contato deve ser realizado via telefone, mas podemos entrar em contato via e-mail (caso haja dificuldades no contato via telefone).
- Você terá direito a duas trocas de horário (agendamentos) nos 30 dias de validade do serviço. A partir do terceiro, poderá desistir do atendimento e receber de volta 50% do valor, ou efetuar o pagamento de 50% a mais, e receber o atendimento.
- Caso o serviço não seja utilizado em até 30 dias após a primeira tentativa de agendamento, a validade expira.



**Importante:** Verifique se o telefone e e-mail de contato informados em seu cadastro estão atualizados. Caso necessário, as informações podem ser atualizadas no seu [Painel Financeiro](#).

## Atendimento

O atendimento terá duração média de 45 minutos, e será realizado via telefone + compartilhamento de tela.

### Pré-requisitos

Para realizar o atendimento, alguns pré-requisitos serão verificados pela nossa equipe. São eles:

5. Plano de hospedagem ativo, contratado com a HostGator
6. Domínio registrado, e apontando para os servidores da HostGator
7. DNS propagado



**Importante:** se tiver qualquer dúvida sobre os itens acima, basta informar nosso técnico no momento do agendamento. Podemos ajudar você a realizar os procedimentos.

Além disso, é importante que tenha acesso a um telefone (fixo ou celular) próximo ao computador no qual vai acompanhar as orientações do técnico.



## O que você recebe ao contratar o serviço

O JumpStart combina procedimentos automatizados (que serão realizados antes do início do atendimento) e procedimentos manuais, que você pode acompanhar passo a passo durante o atendimento.

## Procedimentos automatizados

Para otimizar seu tempo, alguns procedimentos foram automatizados, e serão realizados na sua hospedagem antes de iniciarmos o atendimento. Entre eles:

- Configurações iniciais da sua hospedagem
- Criação e configuração do banco de dados e do usuário MySQL
- Instalação do WordPress customizado na sua hospedagem (em português)
- Criação e envio dos dados de acesso
- Criação de arquivo HTML e link com os dados criados automaticamente



**Importante:** o passo a passo não é apresentado, mas você receberá o material de apoio com todas as informações necessárias para executar os processos, caso queira fazer uma nova instalação ou criar um novo site ou blog.

## Procedimentos manuais

O foco do atendimento fica nesta etapa, que permite que você acompanhe passo a passo as orientações fundamentais sobre o uso do WordPress (plataforma que será utilizada para a publicação do seu site), criação de contas de e-mail e backups.

Abaixo, um resumo dos conteúdos com os quais você vai interagir durante o atendimento:

### Orientações para acesso e uso geral do WordPress

- ✓ Configuração inicial e acesso à área administrativa
- ✓ Instalação do tema
- ✓ Configuração de cores e menu
- ✓ Adição e exclusão de Widgets
- ✓ Instruções para criação, personalização e publicação de uma página estática
- ✓ Instruções para criação, personalização e publicação de conteúdo (artigos)
- ✓ Orientações sobre o uso do editor de texto
- ✓ Utilização de outras mídias, como imagens



## Demais orientações sobre o WordPress

- ✓ Ativação e configuração do plugin WP Super Cache (otimização do site ou blog)
- ✓ Ativação do plugin Captcha Code (mecanismo anti-spam)
- ✓ Ativação do WordPress SEO Yoast (otimização para mecanismos de busca)
- ✓ Configuração para gerar URLs amigáveis
- ✓ Definição de fuso horário

## Orientações para acesso e uso do cPanel

- ✓ Criação de contas de e-mail personalizadas
- ✓ Criação de backup do seu site

## O que fica por sua conta

O foco do JumpStart é realizar as configurações mais técnicas para você, e capacitá-lo para que possa gerenciar seu site ou blog por conta própria.

Em função destas características, alguns aspectos não estão contemplados neste atendimento.

- Configuração e desenvolvimento de tema
- Criação de categorias e tags
- Configuração de plug-ins, usuários e comentários
- Outras configurações que não foram listadas no item “O que você recebe ao contratar o JumpStart”
- Cadastro do site em ferramentas de busca e/ou diretórios de pesquisa
- Suporte aos procedimentos de instalação, configuração e ativação do site e plug-ins.

## Política de Cancelamento e Reembolso

Se por algum motivo você precisar cancelar o serviço, é possível solicitar o reembolso – desde que não tenha recebido ainda o atendimento.

Nestas situações, algumas condições devem ser cumpridas:

- **Reembolso de 100%:** para cancelamentos antes da data do primeiro agendamento
- **Reembolso de 50%:** para cancelamentos após a realização do agendamento
- **Desistências:** depois de duas trocas de horário (agendamento), você pode desistir do serviço, e receber 50% do valor, ou efetuar o pagamento de mais 50% e receber o atendimento.



Para solicitar o cancelamento, você deve preencher e enviar o [Formulário de Cancelamento](#).

Caso o serviço não seja utilizado em até 30 dias após a primeira tentativa de agendamento, a validade expira. Neste caso, o cancelamento será realizado automaticamente, e não há possibilidade de reembolso.



**Importante:** caso você tenha direito ao reembolso, pode optar por receber o valor como crédito no seu Painel Financeiro (podendo utilizar para o pagamento ou renovação de outros produtos e/ou serviços da HostGator) ou receber o estorno do valor (neste caso, com desconto da taxa administrativa).

Tem mais alguma dúvida sobre o serviço? Você pode entrar em contato com nossa equipe através dos [Canais de Atendimento](#) da HostGator.