

EDUKKARE PEDTECH

Política de Suporte Técnico

Versão 1 — vigente a partir de 24 de junho de 2026 | www.edukkare.com.br

EDUKKARE PEDTECH LTDA | CNPJ 55.662.048/0001-57 | Rua Monsenhor Bruno, 1153, Sala 128 — Aldeota, Fortaleza/CE — CEP 60.115-191

Esta Política apresenta, de forma resumida, como funciona o suporte técnico da EDUKKARE PEDTECH LTDA para escolas, redes de ensino e gestores que utilizam a plataforma. O acesso ao suporte pressupõe contrato ativo.

1. Canais de atendimento

O suporte pode ser acionado pelos canais oficiais informados no contrato e no site, em especial pelo e-mail suporte@edukkare.com.br.

2. Tipos de solicitação

Atendemos incidentes (falhas ou indisponibilidades), requisições de serviço, solicitações comerciais e administrativas, além de mudanças e implantações planejadas em projetos.

3. Prioridade e prazos

A prioridade de cada solicitação é definida pela combinação de impacto e urgência. Os prazos de referência são:

Prioridade	Tempo de resposta	Tempo de solução
1	30 minutos	4 horas
2	2 horas	8 horas
3	8 horas	24 horas
4	24 horas	48 horas

Os prazos referem-se ao horário comercial, salvo para incidentes críticos. Solicitações de mudança e implantação seguem o cronograma do projeto.

4. Escalonamento

Caso um atendimento não cumpra os prazos previstos, o cliente pode acionar os níveis de escalonamento indicados no contrato, em ordem crescente, até a resolução.

5. Ouvidoria

A EDUKKARE disponibiliza um canal de ouvidoria para reclamações, elogios e denúncias, estas últimas tratadas com sigilo.

6. Contato

Suporte: suporte@edukkare.com.br.

Versão 1 — vigente a partir de 24 de junho de 2026.