

Política de Níveis de Atendimento e Suporte
Avisa App

Este documento define os níveis de suporte prestados pela Avisa App a seus clientes, com o objetivo de garantir clareza, agilidade e previsibilidade no atendimento. A política é única para todos os produtos e serviços: plataforma de notificações de cobrança e módulo de Disparo em Massa, ambos via API Oficial do WhatsApp.

1. Canais Oficiais e Horário de Atendimento

O suporte da Avisa App opera exclusivamente pelos canais abaixo. Contatos feitos por redes sociais, grupos de WhatsApp ou números pessoais da equipe não geram protocolo e não entram no SLA.

Canal	Contato
E-mail	contato@avisaapp.com.br
WhatsApp Oficial	(51) 92634-0294 / (51) 99813-5198

Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 08h às 18h e sábado das 08h às 12h (Brasília – GMT-3), exceto feriados nacionais e municipais de Pareci Novo/RS.

Não há plantão disponível, atendimentos fora do horário somente começam a ser contabilizados no próximo dia útil.

2. Classificação de Severidade e Prazos

Os chamados são classificados conforme o nível de impacto reportado. A Avisa App reserva-se o direito de reclassificar a severidade após análise técnica.

Os prazos indicados abaixo referem-se ao prazo máximo para o primeiro retorno ao cliente, contado a partir da abertura do chamado com as informações mínimas necessárias para análise. Após a avaliação inicial, a Avisa App poderá informar prazo diverso para implementação de contorno ou solução definitiva, de acordo com a complexidade do incidente, dependências técnicas ou necessidade de atuação de terceiros.

Observação: Os prazos indicados acima representam estimativas de atendimento para cada nível de severidade. Após a análise inicial do chamado, a Avisa App poderá informar prazo diverso para solução ou correção, considerando a complexidade do incidente, dependências técnicas, necessidade de atuação de terceiros ou demais circunstâncias identificadas durante a investigação.

Política de Níveis de Atendimento e Suporte
Avisa App

Severidade	Descrição	Solução / Contorno
Crítico	Plataforma fora do ar; nenhuma mensagem sendo enviada; sem alternativa de uso.	Contorno temporário em prazo estimado de até 4h úteis, quando tecnicamente viável, e solução definitiva conforme complexidade do incidente.
Alto	Degradação relevante (atrasos persistentes, integração fora do ar), mas plataforma ativa.	Solução em até 3 dias úteis
Médio	Falha pontual com contorno disponível.	Conforme cronograma de produto
Baixo	Dúvidas, configurações e solicitações gerais.	A combinar

Contorno: consiste em medida temporária destinada a reduzir os impactos do incidente ou restabelecer parcialmente a operação do serviço até a implementação da correção definitiva. A disponibilização de um contorno não implica a resolução do problema nem encerra os trabalhos necessários para sua correção permanente.

Prazos válidos apenas para problemas de responsabilidade da Avisa App, com as evidências fornecidas pelo cliente. Sem informação mínima ou evidências, o SLA não começa a contar.

3. Níveis Técnicos de Suporte

A categorização técnica define quem é responsável pela resolução e qual o impacto no produto.

N1 – CS

- **Responsável:** Atendente de suporte.
- **Descrição:** Dúvidas comuns sobre o uso da plataforma e configurações resolvidas sem intervenção técnica.

N2 – Suporte Técnico Avançado

Política de Níveis de Atendimento e Suporte
Avisa App

- **Responsável:** Analista técnico.
- **Descrição:** Investigação de integrações, análise de dados e cadastros, orientação de implementação, falhas de terceiros e ajustes no lado do cliente.

N3 – Engenharia

- **Responsável:** Time de desenvolvimento Avisa App.
- **Descrição:** Problemas que envolvem falhas no produto e exigem correções de código na aplicação, podendo demandar nova versão.
- **Exemplos:** bug confirmado com logs ou evidências, comportamento incorreto sem solução por configuração, falhas críticas em funcionalidades principais.

Acima do N3 – Alteração de Produto (Roadmap)

- **Responsável:** Equipe de Produto e Desenvolvimento.
- **Descrição:** Mudança estrutural, novo recurso ou alteração de arquitetura. Não entra no SLA.

4. Obrigações do Cliente

Para que o SLA seja válido, o cliente deve:

- Abrir o chamado pelos canais oficiais informando: conta ou CNPJ, descrição do problema, data e hora da ocorrência;
- Fornecer evidências: print, vídeo, log, ID da mensagem e passos para reproduzir;
- Manter a conta WhatsApp (WABA) em conformidade com as políticas da Meta (opt-in, conteúdo, qualidade);
- Responder pela configuração do próprio ambiente e das integrações sob sua gestão;
- Responder a solicitações da equipe técnica em tempo hábil para não interromper o atendimento.

5. Exclusões de Responsabilidade

Não é responsabilidade da Avisa App:

- Internet, equipamentos e rede do cliente;
- Indisponibilidade de terceiros fora do nosso controle, incluindo a API Oficial do WhatsApp (Meta) e os gateways e ERPs parceiros (diversos, acho que não vale comentar pois estamos sempre adicionando i);
- Bloqueio ou banimento da WABA do cliente pela Meta (ligado a conteúdo, qualidade e conduta de envio do próprio cliente);
- Uso indevido, spam ou envio sem opt-in;
- Configuração incorreta feita pelo cliente;
- Recursos em fase beta;

Política de Níveis de Atendimento e Suporte
Avisa App

- Força maior;
- Manutenção programada avisada com no mínimo 48h de antecedência.

6. Modalidades de Conexão: API'S

A Avisa App recomenda e indica como primeira opção o uso da API Oficial do WhatsApp (Meta). No entanto, compreendemos que barreiras de custo ou exigências de pagamento internacional podem inviabilizar a API Oficial para alguns negócios.

Contudo, ao optar por seguir com a API Não Oficial, o cliente declara expressa ciência e concordância com os seguintes termos:

1. **Exclusão da Garantia de Uptime (SLA):** As integrações via API Não Oficial estão sujeitas a instabilidades causadas por atualizações constantes e imprevisíveis no WhatsApp Web/Meta. Sendo assim, **a meta de disponibilidade (Uptime) de 99% e as penalidades/compensações financeiras descritas neste documento NÃO se aplicam aos clientes que utilizam a API Não Oficial.**
2. **Suporte na modalidade "Melhor Esforço":** A Avisa App fornecerá suporte técnico e utilizará seus mecanismos para restabelecer os serviços o mais rápido possível em caso de queda. No entanto, os tempos de resolução poderão ser maiores do que os descritos para incidentes da API Oficial, uma vez que dependem da adaptação da nossa tecnologia às barreiras impostas por terceiros.
3. **Risco de Banimento:** O uso de APIs não oficiais não é endossado pela Meta e viola seus termos de serviço. A Avisa App **não se responsabiliza**, em hipótese alguma, por banimentos de números, bloqueios de contas ou quaisquer perdas comerciais diretas ou indiretas decorrentes de sanções aplicadas pelo WhatsApp/Meta ao número do cliente.

7. Disponibilidade e Manutenção Programada

- **Meta de disponibilidade:** 99% mensal da plataforma. O cálculo da meta exclui manutenção programada, indisponibilidade de terceiros (Meta e gateways), infraestrutura do cliente e força maior.
- **Manutenção programada:** Não conta como indisponibilidade se avisada com no mínimo 48h de antecedência, preferencialmente em horário de baixo tráfego (madrugada ou fim de semana).
- **Manutenção emergencial:** Realizada com o menor aviso possível quando necessária para preservar segurança ou estabilidade.

8. Compensação por Descumprimento

Caso a meta de disponibilidade prevista neste SLA não seja atingida, a Contratante poderá solicitar a compensação correspondente no prazo de até 15 (quinze) dias contados do

Política de Níveis de Atendimento e Suporte
Avisa App

fechamento do mês de referência. A compensação será concedida exclusivamente na forma de créditos de serviço, a serem abatidos na fatura subsequente, não sendo cabível qualquer reembolso, restituição ou pagamento em dinheiro.

O direito à compensação não se aplica às hipóteses de inadimplência da Contratante, nem aos eventos enquadrados nas exclusões de responsabilidade previstas neste instrumento.

Disponibilidade Mensal	Crédito Sobre Mensalidade	Observação
Entre 95% e 99%	5%	—
Entre 90% e 95%	10%	—
Abaixo de 90%	20% (teto)	Limite máximo de compensação

9. Regras para Inadimplentes

Em caso de inadimplência da Contratante, a Contratada poderá suspender ou reduzir a prestação de serviços de suporte de rotina, incluindo esclarecimento de dúvidas, configurações e solicitações de melhorias. Durante esse período, será mantido apenas o atendimento de incidentes classificados como crítico), desde que comprovadamente decorrentes de falha da plataforma da Contratada e devidamente evidenciados por meio de logs, stack traces ou documentação técnica equivalente. Enquanto perdurar a inadimplência, ficarão suspensos os prazos de atendimento e eventuais créditos relacionados aos níveis de serviço (SLA).

10. Disposições Gerais

- A Avisa App reserva-se o direito de reclassificar chamados após análise técnica;
- Solicitações fora do escopo contratual poderão ser recusadas ou tratadas como projetos sob demanda;
- Chamados sem informações mínimas não serão tratados até sua regularização;
- Bug é divergência do comportamento esperado, comprovável por log, print ou vídeo, e entra no SLA com os prazos acima. Melhoria ou função nova segue o cronograma de produto;
- Esta política é única para todos os produtos e planos na versão atual, sem diferenciação por plano.