

Termos de Suporte e Atendimento

Versão **1.0** · vigente desde a publicação original · B-YOU CREATIVE LTDA · CNPJ 20.947.852/0001-06

Este documento integra o conjunto de documentos oficiais do Ponte para Igrejas e deve ser lido em conjunto com os demais documentos aplicáveis ao serviço. A versão vigente está sempre disponível em ponteparaigrejas.com.br/documentos-legais.

1 Objetivo

Estes Termos de Suporte e Atendimento explicam como funciona o atendimento oficial do Ponte para Igrejas, quais canais devem ser utilizados, quais demandas são cobertas e quais responsabilidades cabem ao Ponte e à igreja contratante.

2 Canal oficial de suporte

O suporte oficial do Ponte será realizado dentro do próprio sistema, por atendente inteligente ou suporte humano, conforme a natureza da solicitação e disponibilidade da equipe. O e-mail contato@ponteparaigrejas.com.br poderá ser utilizado para contato geral. Assuntos de privacidade e proteção de dados devem ser enviados para gestao@ponteparaigrejas.com.br.

3 Horário de atendimento

O horário de atendimento humano é das 9h às 17h, de segunda a sexta-feira, em dias úteis. Solicitações enviadas fora desse período poderão ser registradas e avaliadas no próximo período útil de atendimento. O atendente inteligente poderá estar disponível em horários ampliados, mas respostas automáticas não substituem a análise humana quando o caso exigir intervenção da equipe.

4 Tipos de atendimento

O suporte poderá auxiliar em dúvidas de uso, orientação sobre funcionalidades, problemas de acesso, dificuldades técnicas, assinatura, pagamento, configuração de módulos, permissões, comportamento inesperado do sistema e encaminhamento de solicitações de privacidade. O suporte não substitui consultoria jurídica, contábil, fiscal, pastoral, financeira, estatutária, trabalhista ou de proteção de dados específica da igreja.

5 **Atendente inteligente**

O atendimento inteligente poderá responder dúvidas frequentes, orientar caminhos dentro do sistema, coletar informações iniciais, sugerir artigos ou instruções e encaminhar casos para suporte humano quando necessário. O usuário deve evitar enviar informações excessivas, dados sensíveis ou dados de crianças pelo suporte quando não forem necessários para solução do caso.

6 **Suporte humano**

O suporte humano poderá analisar solicitações que exijam avaliação específica, investigação técnica, ajustes administrativos, dúvidas de cobrança ou situações que não tenham sido resolvidas pelo atendimento inteligente. Para agilizar o atendimento, a igreja deve informar nome da igreja, usuário impactado, descrição do problema, módulo afetado, prints quando necessários e passos para reprodução da falha.

7 **Prioridade e prazos**

O Ponte poderá classificar solicitações conforme impacto e urgência, priorizando problemas que impeçam acesso ao sistema, afetem cobrança, comprometam dados, envolvam segurança ou impactem funcionalidades críticas. Salvo contrato específico, o Ponte não garante prazo fixo de resposta ou resolução para todas as solicitações. O atendimento será realizado de forma razoável conforme complexidade, fila, horário de atendimento e disponibilidade técnica.

8 **Responsabilidades da igreja**

A igreja deve manter usuários e contatos administrativos atualizados, orientar seus líderes e voluntários, revisar permissões antes de abrir chamados, fornecer informações corretas, não compartilhar senhas com o suporte e comunicar suspeitas de incidentes ou acessos indevidos. A igreja também deve realizar testes internos, conferir configurações e evitar abertura de chamados duplicados para o mesmo problema, sempre que possível.

9 **Acesso remoto e análise técnica**

Quando necessário, a equipe do Ponte poderá analisar registros técnicos, configurações, logs e dados estritamente necessários para investigação e solução da demanda, respeitando permissões internas, segurança e finalidade do atendimento. O Ponte não solicitará senha do usuário. Caso seja necessário algum procedimento de segurança, ele será realizado por meio do sistema ou canal oficial.

10 Solicitações fora do escopo

Poderão ser consideradas fora do escopo do suporte padrão: personalizações exclusivas, desenvolvimento de funcionalidades sob medida, importações complexas, consultorias externas, treinamento presencial, análise jurídica/contábil, criação de conteúdo da igreja, edição de materiais, gestão operacional da igreja e suporte para ferramentas de terceiros não integradas oficialmente.

11 Comunicação de incidentes

Suspeitas de incidente de segurança, acessos indevidos, senhas comprometidas, exposição de dados ou falhas graves devem ser comunicadas o quanto antes pelo canal de suporte ou pelo e-mail gestao@ponteparaigrejas.com.br. O Ponte poderá solicitar informações adicionais para entender o ocorrido e orientar medidas de contenção.

12 Melhorias e sugestões

Sugestões de melhoria poderão ser registradas pelo suporte, mas não geram obrigação de implementação imediata. O Ponte avaliará sugestões conforme estratégia do produto, demanda de usuários, viabilidade técnica e prioridades de desenvolvimento.

13 Atualizações destes Termos

Estes Termos poderão ser atualizados conforme evolução do atendimento, canais disponíveis, recursos do sistema ou políticas internas do Ponte.

B-YOU CREATIVE LTDA · CNPJ 20.947.852/0001-06 · Rua João Vogelsanger, 71, Sala 401 — Joinville/SC
Produto: Ponte para Igrejas · ponteparaigrejas.com.br · contato@ponteparaigrejas.com.br