

Nível de Prioridade	Tipo de Problema	Exemplo	Tempo médio para resolução	Tempo limite para resolução
N1 - Impacto Crítico	Chamados referentes a situações de emergência ou problemas críticos, caracterizados pela paralisação total do sistema ou falhas severas em múltiplos canais.	<ul style="list-style-type: none"> - Interrupção total na entrega de mensagens (Push, E-mail, SMS, WhatsApp, Webhooks); - Falha grave na API de envios; - Indisponibilidade total do painel; - Problemas críticos no processamento de audiências; - Erros graves no processamento de relatórios; - Mensagens entregues com erros de personalização. 	1 hora	No máximo 4 horas
N2 - Alto Impacto	Chamados associados a alto impacto no uso da solução, incluindo degradação severa de desempenho ou falha parcial na entrega de mensagens.	<ul style="list-style-type: none"> - Inacessibilidade de funcionalidades críticas; - Lentidão severa na plataforma; - Relatórios de campanhas demorando mais de 1 hora para atualizar; - Intermitência na API. 	8 horas	No máximo 1 dia
N3 - Médio Impacto	Chamados referentes a situações de impacto moderado ou problemas que ocorrem de forma intermitente, mas sem afetar a operação principal.	<ul style="list-style-type: none"> - Atrasos moderados na fila de envios; - Erros no painel de segmentação; - Inconsistência em templates dinâmicos. 	1 dia	No máximo 3 dias
N4 - Baixo Impacto	Chamados com objetivo de esclarecer dúvidas sobre a plataforma ou pequenas dificuldades na configuração de campanhas.	<ul style="list-style-type: none"> - Dúvidas sobre integração com CRM externo; - Sugestões de melhoria em relatórios; - Erros menores em pré-visualização de mensagens no painel. 	2 dias	No máximo 5 dias