



Política de Suporte para Clientes

A EDUCAR E TRANSFORMAR está comprometida em superar as expectativas de seus clientes.

Como parte deste comprometimento oferecemos suporte educacional a todos os nossos clientes sobre os cursos escolhidos, comprados e administrados pelo cliente, no caso o CONTRATANTE. Porém, mesmo que já exista o suporte oferecido sem ônus, baseado no acompanhamento dos professores nos fóruns, para dirimir as dúvidas dos alunos, poderá haver serviço diferenciado de acompanhamento, tendo uma taxa simbólica a ser implementada caso necessite de horário extra, isto é, fora do horário, aula comercial, que necessite de uma administração longa por e-mail ou outro veículo de comunicação, fora do percurso aula, ou seja, orientações extras além das disponibilizadas no fórum ou horário aula, a título de acompanhamento exclusivo, tudo dentro da mais perfeita fidelidade de negociação, taxa esta informada de acordo com os serviços solicitados. O suporte educacional está limitado a determinado escopo, de horário, canais de atendimento e tempo de resposta conforme descrito abaixo.

Escopo

Nosso suporte educacional abrange somente as tecnologias teóricas e práticas dos componentes educacionais dos cursos relacionados nos nossos sistemas, dentro da Lei 9394/96 Leis de Diretrizes e Bases da Educação Nacional.

Alguns exemplos para um melhor detalhamento:

Principais Características.

Com a promulgação da Constituição de 1988, a LDB anterior (4024/61) foi considerada obsoleta, mas apenas em 1996 o debate sobre a nova lei foi concluído. A LDB de hoje (Lei 9394/96) foi sancionada pelo presidente Fernando Henrique Cardoso e pelo ministro da educação Paulo Renato em 20 de dezembro de 1996. Baseada no princípio do direito universal à educação para todos; A LDB de 1996 trouxe diversas mudanças em relação

às leis anteriores, como a inclusão da educação infantil (creches e pré-escolas) como primeira etapa da educação básica

Histórico 9394/96 LDB leis de Diretrizes e Bases da Educação Nacional.

O texto aprovado em 1996 é resultado de um longo embate, que durou cerca de oito anos (1988-1996), a partir da XI ANPED, entre duas propostas distintas. A primeira conhecida como Projeto Jorge Hage foi o resultado de uma série de debates abertos com a sociedade, organizados pelo Fórum Nacional em Defesa da Escola Pública, sendo apresentado na Câmara dos Deputados. A segunda proposta foi elaborada pelos senadores Darcy Ribeiro, Marco Maciel e Maurício Correa em articulação com o poder executivo através do MEC. A principal divergência era em relação ao papel do Estado na educação. Enquanto a proposta dos setores organizados da sociedade civil apresentava uma grande preocupação com mecanismos de controle social do sistema de ensino, a proposta dos senadores previa uma estrutura de poder mais centrada nas mãos do governo. Apesar de conter alguns elementos levantados pelo primeiro grupo, o texto final da LDB se aproxima mais das ideias levantadas pelo segundo grupo, que contou com forte apoio do governo FHC nos últimos anos da tramitação.

A tramitação da lei

Dois grupos disputavam qual seria a filosofia por trás da primeira LDB. De um lado estavam os *estadistas*, ligados principalmente aos partidos de esquerda. Partindo do princípio de que o Estado precede o indivíduo na ordem de valores e que a finalidade da educação é preparar o indivíduo para o bem da sociedade, defendiam que só o Estado deve educar. Escolas particulares podem existir, mas como uma concessão do poder público.

O outro grupo, denominado de *liberalista* e ligado aos partidos de centro e de direita, sustentava que a pessoa possui direitos naturais e que não cabe ao Estado garanti-los ou negá-los, mas simplesmente respeitá-los. A educação é um dever da família, que deve escolher dentre uma variedade de opções de escolas particulares. Ao Estado caberia a função de traçar as diretrizes do sistema educacional e garantir, por intermédio de bolsas, o acesso às escolas particulares para as pessoas de famílias de baixa renda.

Na disputa, que durou, dezesseis anos, as ideias dos liberalistas se impuseram sobre as dos estadistas na maior parte do texto aprovado pelo Congresso

Os cursos serão embasados Estruturalmente nos artigos da LDB. Tais.

Possui 92 artigos, organizados da seguinte maneira:

- Título I - Da educação
- Título II - Dos Princípios e Fins da Educação Nacional
- Título III - Do Direito à Educação e do Dever de Educar
- Título IV - Da Organização da Educação Nacional
- Título V - Dos Níveis e das Modalidades de Educação e Ensino
 - Capítulo I - Da Composição dos Níveis Escolares
 - Capítulo II - Da Educação Básica
 - Seção I - Das Disposições Gerais
 - Seção II - Da Educação Infantil
 - Seção III - Do Ensino Fundamental
 - Seção IV - Do Ensino Médio
 - Seção V - Da Educação de Jovens e Adultos
 - Capítulo III - Da Educação Profissional
 - Capítulo IV - Da Educação Superior
 - Capítulo V - Da Educação Especial
- Título VI - Dos Profissionais da Educação
- Título VII - Dos Recursos Financeiros
- Título VIII - Das Disposições Gerais
- Título IX - Das Disposições Transitórias

É importante esclarecer que (in) felizmente você deverá ler para encontrar aquilo que procura, por isto, recomendamos que antes de recorrer ao nosso suporte, leia nossos Fóruns e caso persistam as dúvidas ou problemas, não hesite em contactar-nos.

Horário de atendimento

Oferecemos atendimento das 9 às 18hs (**horário de Brasília UTC/GMT -3**), de segunda a sexta, exceto em feriados nacionais.

Canais de atendimento

O suporte técnico educacional é oferecido por meio do (**fale com a Educar e Transformar**) onde usuários cadastrados tem acesso a total abertura dentro da mais perfeita lisura.

Tempo de reposta

A **Educar e Transformar** compromete-se a responder a você, com a melhor solução possível, no menor espaço de tempo, contudo deve-se levar em conta a gravidade do problema em questão.

Apesar de prezarmos pela integridade de nossos CLIENTES, alguns problemas mostram-se mais graves e, por isso, mais urgentes que outros motivos pelo qual, aqueles terão preferência de atendimento, disponibilidade de determinado componente afetando de forma total ou parcial o uso do serviço do Cliente, ou seja, dúvidas sobre determinado ponto.

Monitoramento

Os sistemas educacionais são monitorados, por e-mail. Pela frequência do usuário. Sempre que uma indisponibilidade ou comportamento anormal que afete o processo educacional, trataremos de reformular uma operação correta dos sistemas educacionais, já que o problema, ou dúvida foi detectado, e já que nosso time de operações foi acionado, tudo para deixar nosso cliente mais envolvido e contente com o processo de ensino e aprendizagem. Por fim, declaramos que faz parte da nossa cultura, visando a melhor relação com nossos clientes, o diálogo franco e aberto com estes. Assim, os ditames neste documento e nas demais políticas de nossa plataforma, de forma alguma, é unilateral ou seja, não estamos fechados ao que você tiver para falar ou contrapor, pelo contrario estaremos sempre prontos a servi-los, caros clientes. Por isso, caso haja algo que você não concorde ou que acredita que possamos melhorar, não hesite em nos falar, estamos prontos para lhe ouvir.

Precisa de ajuda? Fale conosco.