
ANEXO III – APÊNDICE B
PROCESSO DE ESCALONAMENTO

1 PROCESSO DE ESCALONAMENTO – TBRASIL

1.1 Todo processo de escalonamento deve ocorrer por meio de contato telefônico, atendendo aos requisitos especificados abaixo e acordado entre as **PARTES** no âmbito do **CONTRATO**.

➤ **1º Nível – SAT – Atendimento Padrão**

A **EMPRESA** poderá acionar a partir da 2ª (segunda) hora após a abertura do Bilhete de Defeito (“BD”).

➤ **2º Nível – Supervisão**

A **EMPRESA** poderá acionar a partir da 3ª (terceira) hora após a abertura do BD.

➤ **3º Nível – Analista**

A **EMPRESA** poderá acionar a partir da 4ª (quarta) hora após a abertura do BD.

➤ **4º Nível – Coordenador**

A **EMPRESA** poderá acionar a partir da 5ª (quinta) hora após a abertura do BD.

➤ **5º Nível – Gerente – Casos Críticos**

A **EMPRESA** poderá acionar a partir da não solução do nível anterior, contabilizando o tempo após a abertura do BD.

2 PROCESSO DE ESCALONAMENTO - EMPRESA

