

---

**ANEXO III – APÊNDICE B**  
**PROCESSO DE ESCALONAMENTO****1 PROCESSO DE ESCALONAMENTO****1.1 PROCESSO DE ESCALONAMENTO – TBRASIL**

1.1.1 Vale destacar que todo processo de escalonamento deve ocorrer através de contato telefônico, atendendo os requisitos especificados abaixo e acordado entre as PARTES.

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

A EMPRESA poderá acionar a partir da 2ª hora após a abertura do Bilhete de defeito (BD);

➤ **2º Nível – Supervisão**

A EMPRESA poderá acionar a partir da 3ª hora após a abertura do Bilhete de defeito (BD);

➤ **3º Nível – Analista**

A EMPRESA poderá acionar a partir da 4ª hora após a abertura do Bilhete de defeito (BD);

➤ **4º Nível – Coordenador**

A EMPRESA poderá acionar a partir da 5ª hora após a abertura do Bilhete de defeito (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 Bilhete de defeito (BD);

**1.2 PROCESSO DE ESCALONAMENTO - EMPRESA**