

**ANEXO V - APÊNDICE B
PROCESSO DE ESCALONAMENTO****1 PROCESSO DE ESCALONAMENTO****1.1 PROCESSO DE ESCALONAMENTO – TBRASIL**

1.1.1 Todo o processo de escalonamento deve ocorrer por meio de contato telefônico, atendendo aos requisitos especificados abaixo e acordado entre as PARTES.

➤ **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.

1.2 PROCESSO DE ESCALONAMENTO – EMPRESA

[•]