

ESCALATION DE RECUPERAÇÃO



ORIENTAÇÕES GERAIS

- Protocolo:** Ao contatar a equipe do Controle de Ações, tenha, em mãos, o número do protocolo e ou a designação para agilizar o atendimento.
- Atualização de status e Posicionamento:** Deve ser atualizado sempre através dos contatos informados dos **Níveis 1 e 2**.
- Escalamento Recorrência:** Se precisar acionar um nível superior de recorrência, primeiro entre em contato com a equipe do Controle de Ações (**Níveis 1 e 2**) e atualize o status do seu chamado. Isso assegura um atendimento mais eficiente e evita solicitações desnecessárias.
- SLA vencido:** Se o prazo do SLA do chamado já tiver vencido e você não tiver feito nenhuma solicitação de recorrência, sempre comece pelo **Nível 1**.
- Falhas massivas:** Para problemas generalizados em que o prazo de normalização foi atualizado, a solicitação de recorrência deve ser iniciada somente se a falha persistir após o prazo indicado.

Nível	Horário de Atendimento	Prazo de Acionamento	Posicionamento Atualização de Status	Recorrência	Nome	Cargo Responsável	Telefone	Celular	e-mail
1	24x7		Sim - 24hs		Operação - Controle de Ações	Operação - CA 24hs	31 2121-3230	-	ca_lesulconne@claro.com.br
2	24x7	+ 2 horas	Sim - 24hs	Sim	Supervisão Operação - Controle Ações	Supervisão - CA 24hs	31 2121-3535	31 98102-5749	sup_calesulconne@claro.com.br
3	Horário Comercial 08h30 às 17h30	+ 4 horas	Não	Sim	Ana Claudia Lima da Silva	Suporte - Controle de Ações	31 2121-3108	31 98437-3891	ana.limasilva@claro.com.br
	Noturno 20h às 06h	+ 4 horas	Não		Luciano Johannsen		11 2121-3684	11 99259-6225	luciano.johannsen@claro.com.br
4	08h às 19h	+ 6 horas	Não	Sim	Silmara Gomes Rodarte	Gerência Controle de Ações	31 2121-3539	31 98437-3260	silmara.rodarte@claro.com.br

Este escalonamento é intransferível e foi elaborado exclusivamente para o atendimento de sua empresa.