

### **3 - Processo de Suporte para Problemas na Maquininha**

#### **1. Solicitação de Suporte**

- O solicitante entra em contato solicitando suporte.

#### **2. Recebe a Solicitação**

- O SAC/Tek recebe a solicitação e identifica o problema.

#### **3. Precisa de Parceiro?**

- Verifica-se se é necessário acionar um parceiro para resolver o problema.

#### **4. Se Não Precisar de Parceiro:**

- **Identificar Solução no Manual:**

- O SAC/Tek busca uma solução no manual de procedimentos.

- **Executar a Solução:**

- A solução identificada é executada.

- **A Solução Funcionou?**

- Se **sim**, a solução é confirmada e o processo é finalizado.

- Se **não**, o SAC/Tek retorna ao suporte, coleta evidências e envia para o suporte para análise.

- O suporte recebe novas evidências e propõe uma nova solução.

- O SAC/Tek recebe e executa a nova solução.

- **A Solução Funcionou?**

- Se **sim**, a solução é confirmada e o processo é finalizado.

- Se **não**, o SAC/Tek encaminha uma nova solução e o processo continua.

#### **5. Se Precisar de Parceiro:**

- **Coletar Evidências:**

- O SAC/Tek coleta as evidências e abre um chamado para o parceiro.

- O parceiro recebe o chamado, analisa o problema e propõe uma solução.
- O parceiro responde ao chamado, e o SAC/Tek responde ao solicitante.

## 6. Final do Processo

- O processo é finalizado quando a solução é confirmada ou quando uma nova solução é proposta e executada.