

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.