

ANEXO IV - APÊNDICE B

PROCESSO DE ESCALONAMENTO

1 PROCESSO DE ESCALONAMENTO

1.1 PROCESSO DE ESCALONAMENTO - TELESP

- **1º Nível – MGP: 0800 10 20 61**
A EMPRESA poderá acionar a partir da 1ª hora após a abertura do Bilhete de defeito (BD);
- **2º Nível – MGP II: 11 6288-6230**
A EMPRESA poderá acionar a partir de 1h30 após a abertura do Bilhete de defeito (BD);
- **3º Nível – MGP: 11 6288-6129 (Supervisão)**
A EMPRESA poderá acionar a partir de 2h30 após a abertura do Bilhete de defeito (BD);
- **4º Nível – MGP: 11 6288-6107 (Analista)**
A EMPRESA poderá acionar a partir da 3ª hora após a abertura do Bilhete de defeito (BD);
- **5º Nível – MGP: 11 6288-6139 (Coordenação)**
A EMPRESA poderá acionar a partir da 4ª hora após a abertura do Bilhete de defeito (BD);
- **6º Nível – MGP: 11 6288-6200 (Gerência)**
A EMPRESA poderá acionar a partir da 8ª hora após a abertura do Bilhete de defeito (BD);
- **7º Nível – MGP: 11 6288-6250 (Superintendência)**
A EMPRESA poderá acionar a partir da 10ª hora após a abertura do Bilhete de defeito (BD);

1.2 PROCESSO DE ESCALONAMENTO - EMPRESA