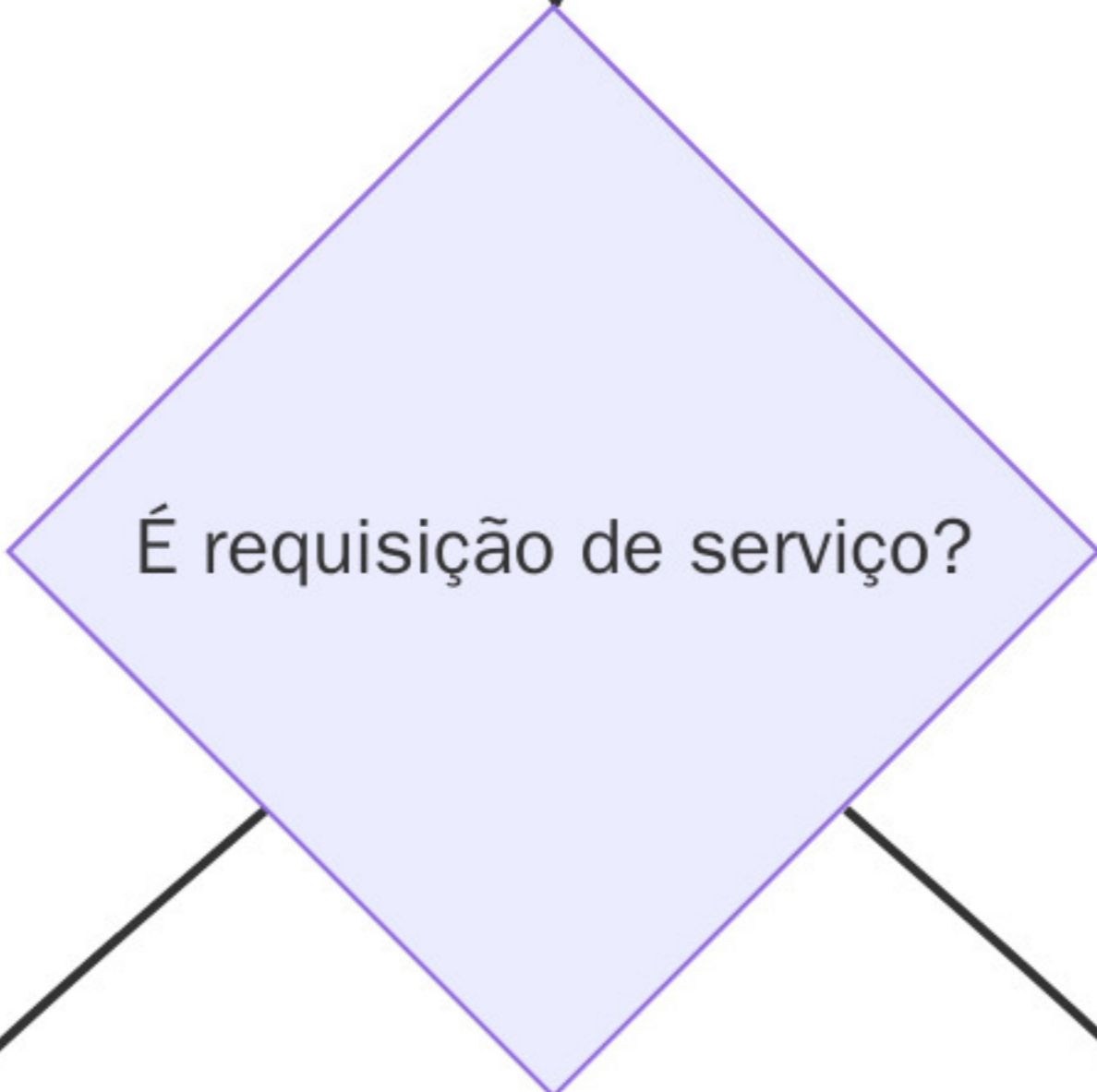


Fluxo 2 – Suporte à conectividade (rede/internet)

Identificação de lentidão ou queda de rede

Registro do incidente

Categorização e priorização

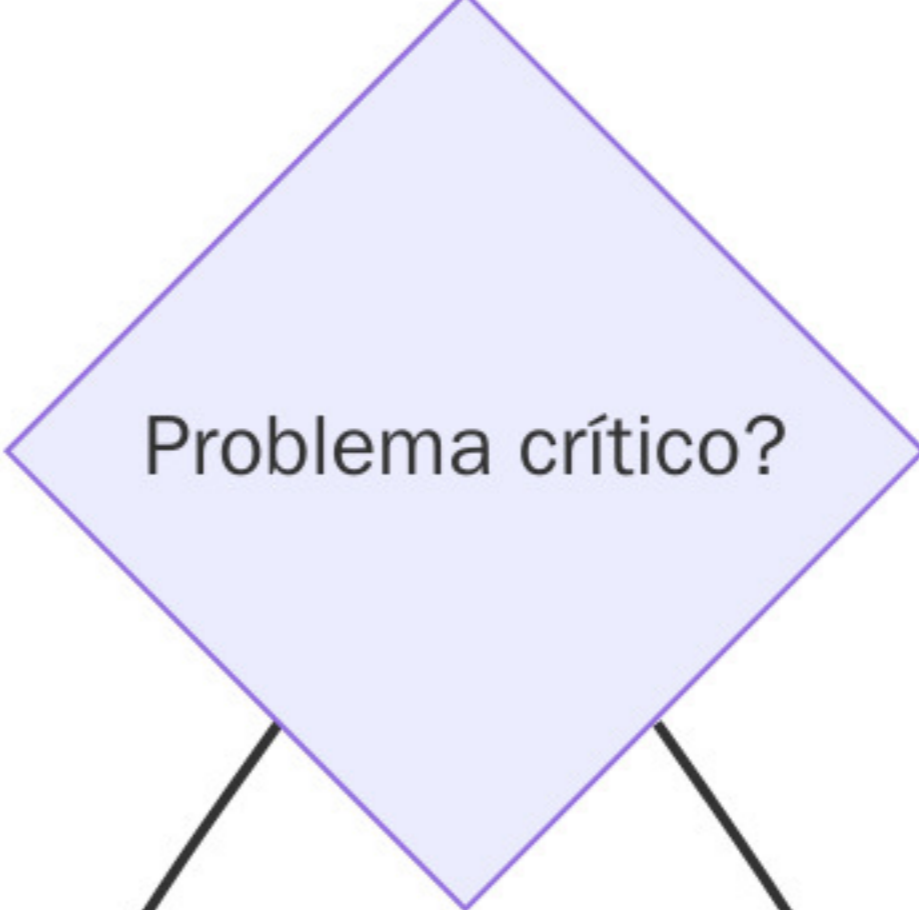


Sim

Não

Encaminhar para processo de requisição

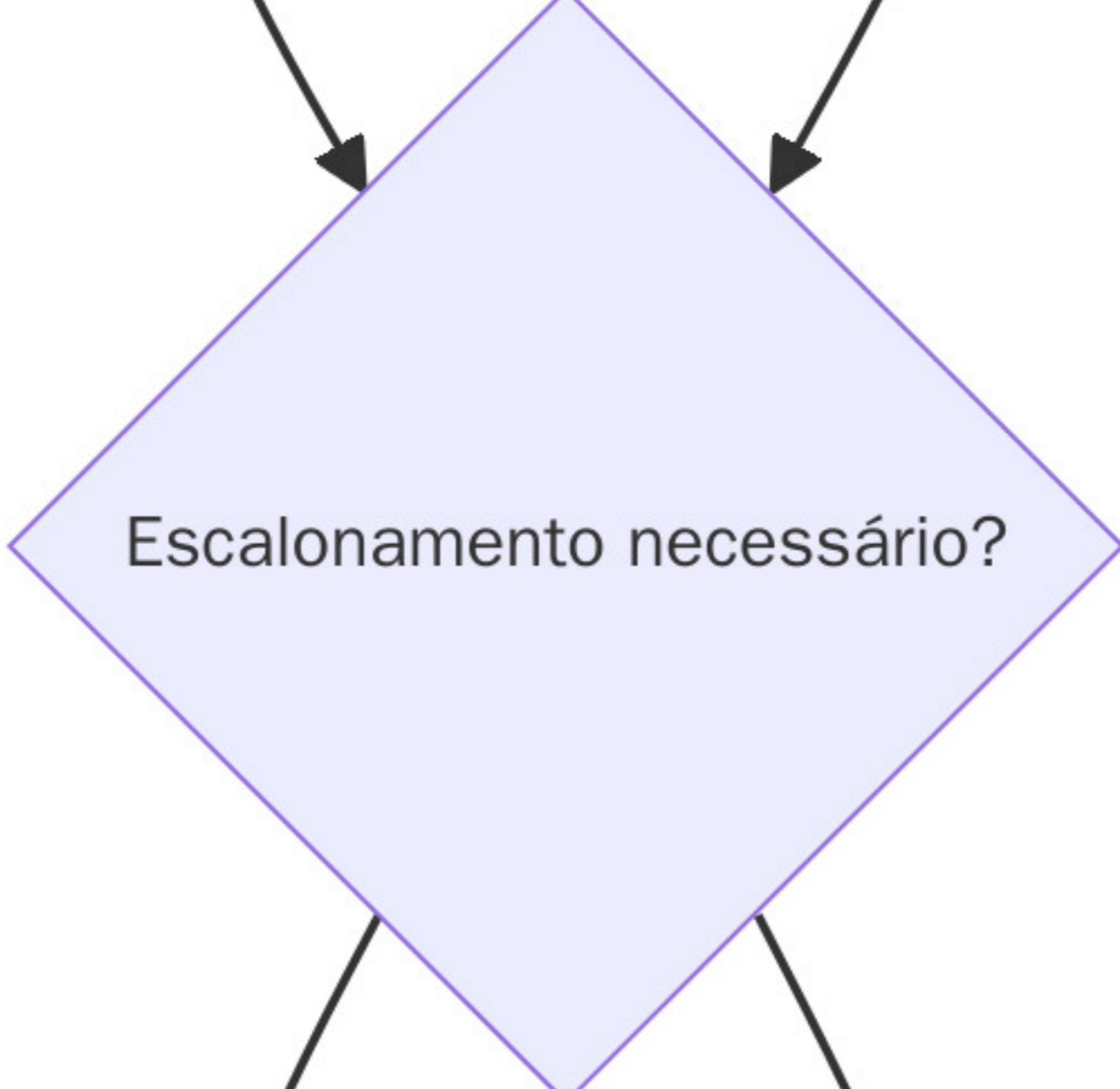
Diagnóstico inicial de conectividade



Sim

Não

Procedimento de incidente grave

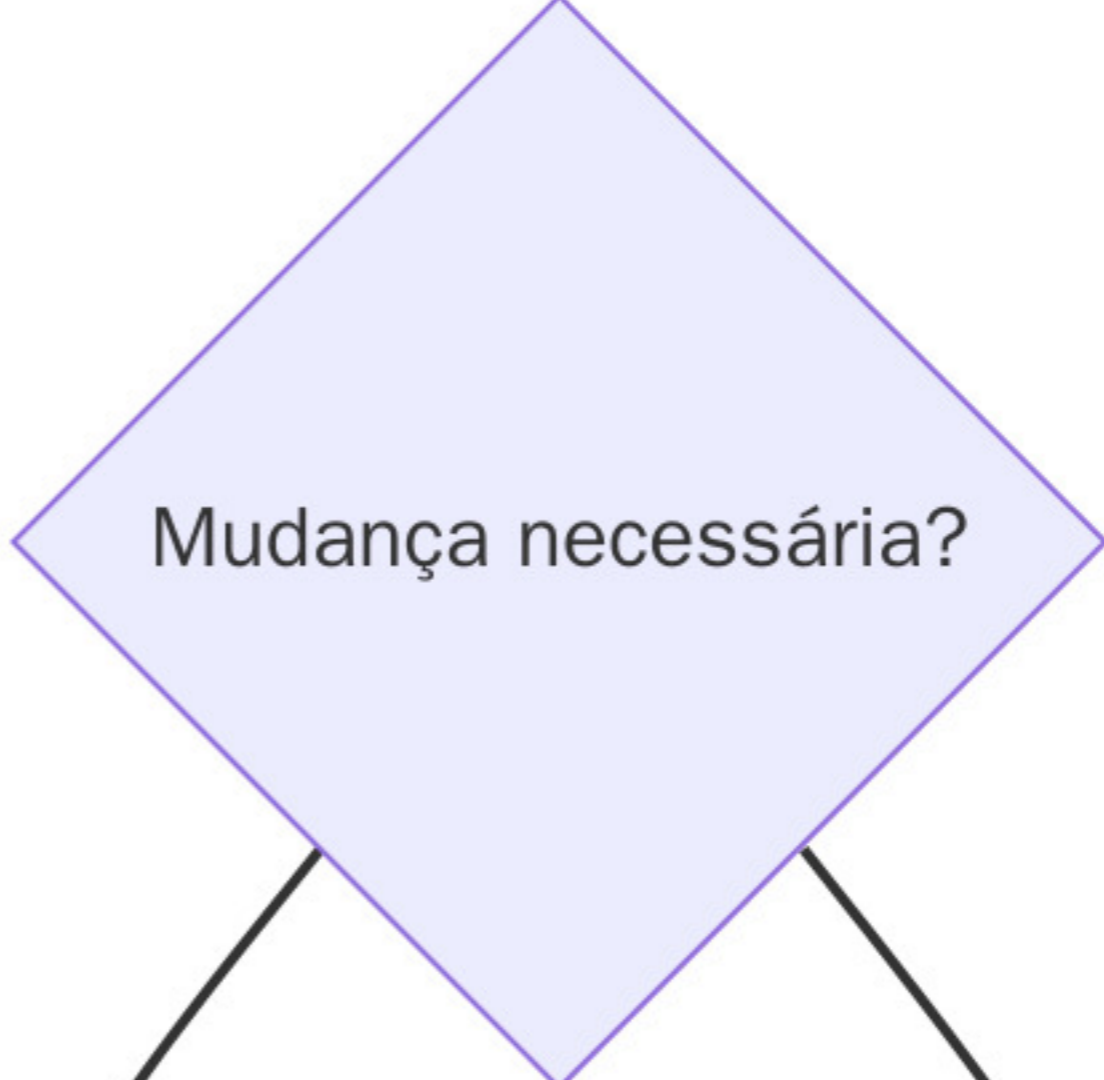


Sim

Não

Escalonar para técnico de rede

Investigação e diagnóstico avançado



Sim

Não

Encaminhar para gerenciamento de mudanças

Correção e restabelecimento da rede

Encerramento do chamado com confirmação

Atualização da base de conhecimento

