

1. Política de atendimento técnico

Os chamados relacionados aos serviços de manutenção técnica estão classificados na tabela de incidentes abaixo, de forma a esclarecer as prioridades e fornecer uma melhor qualidade de atendimento para todos os clientes.

✓ Tabela de incidentes:

Prioridade	Tipo	Descrição	Prazo para início do atendimento
Alta	Incidentes	Paradas ou funcionamento inadequado de equipamentos do sistema de segurança que possam deixar o condomínio sob vulnerabilidade iminente. Nesta categoria enquadram-se somente os problemas listados abaixo: ✓ Problemas com acessos: portas e portões que permitem acesso externo ao condomínio não abrem ou não fecham; ✓ Situações de furto ou tentativa em que o sistema tenha sido danificado.	1 hora* *Estimativa baseada no histórico de atendimentos. O tempo poderá ser dilatado em casos fortuitos ou de força maior.
Média	Incidentes	Falhas de comunicação entre o cliente e a central de monitoramento.	4 à 8 horas
Baixa	Outros	Incidentes e solicitações de clientes sem contrato de suporte. Estes defeitos não serão atendidos fora do horário comercial.	Conforme disponibilidade técnica

Importante: a Consis não presta suporte para equipamentos de informática, redes de computadores, uso de softwares e sistemas alheios aos instalados por nossa equipe, para estes casos o condomínio deve acionar um prestador de serviço adequado.

 Tabela de incidentes:

Prioridade	Tipo	Descrição	Prazo para início do atendimento
Baixa	Solicitações	Quando equipamentos que compõem o sistema de segurança apresentam funcionamento inadequado mas não apresentam risco iminente ao condomínio. Nesta categoria enquadram-se os problemas listados abaixo e suas variações: ✓ Portas com dificuldade de fechamento, molas desreguladas; ✓ Portões de veículos com problemas de fim de curso*; ✓ Câmeras que pararam de funcionar**; ✓ Dificuldades de acesso às imagens do CFTV; ✓ Cerca elétrica apresentando ruídos; ✓ Demais defeitos que não se encaixem na categoria "incidente". Estes defeitos não serão atendidos fora do horário comercial. *Para clientes com contrato de manutenção do motor do portão. **Video verificação inclui 01 ronda virtual por semana em todas as câmeras. Nesse momento quando operador identifica anormalidade é gerado ordem de serviço para atendimento.	24 à 48 horas úteis
Baixa	Mudanças	Situações que envolvam intervenções técnicas referentes a alterações no sistema, tais como: ✓ Troca de posição de câmeras; ✓ Retirada e reinstalação dos equipamentos devido a reformas e alterações estruturais; ✓ Orientações quanto ao uso dos sistemas instalados pela Consis; ✓ Acompanhamento de prestadores de serviço em intervenções que afetarão o sistema de segurança; ✓ Etc. Estes defeitos não serão atendidos fora do horário comercial.	Deve ser agendado com no mínimo 3 dias úteis de antecedência.

2. Formas de contato

Os chamados e solicitações técnicas serão considerados válidos quando abertos pelas formas de contato descritas na tabela abaixo.

Solicitações feitas por outros meios, Whatsapp ou ligações feitas diretamente à funcionários da Consis, por exemplo, são passíveis de falhas de comunicação, e diante disto não serão considerados.

Formas de contato	Descrição
47 3433 3777	Central de atendimento 24 horas da Consis. Deve ser o canal prioritário e preferencial para abertura de chamados técnicos.
47 3433 5050	Escritório da Consis, atendimento em horário comercial.
sac@consis.com	E-mail da equipe de atendimento da Consis, funciona em horário comercial. Não recomendável abertura de chamados urgentes por este meio.

3. Horário de atendimento

Tipo	Dias	Horários	Observações
Horário comercial	Dias úteis de segunda à sexta	08h00 às 12h00 13h30 às 18h00	—
Sobreaviso técnico	Segunda à segunda, fora do horário comercial	24 horas	Exclusivo para incidentes - consulte regras

4. Sobreaviso para atendimento de incidentes

1. Exclusivo para tratamento de incidentes listados na tabela de prioridades;
2. Disponível somente para os clientes com contrato de monitoramento;
3. Acesso ao plantão somente através do nosso telefone principal: **(47) 3433 3777**;
4. Acionamentos com deslocamento técnico causado por interferência de moradores, visitantes ou prestadores de serviço (*alavanca de emergência acionada, colisões de veículos em portões, equipamentos danificados por choque mecânico, etc.*), terão cobrança de visita técnica no valor de R\$250,00 em boleto para o condomínio, que poderá cobrar do causador se o regimento interno permitir.

