

POP – Procedimento Operacional Padrão	Data de Elaboração: 14/04/2025 Página 1/10
Ativação do Serviço	POP – Versão 00008 - 001

Sumário

1. OBJETIVO	2
2. CAMPO DE APLICAÇÃO	2
3. FLUXOGRAMAS	2
3.1. Ativação do Serviço	2
4. PROCEDIMENTO	3
4.1.1. Departamento Comercial Varejo	3
4.1.2. Departamento de Suprimentos – Separação de Material	3
4.1.3. Departamento Financeiro – Aprovação de Compra	4
4.1.4. Departamento de Engenharia - Provisãoamento	5
4.1.5. Departamento de Suprimentos – Disponibilização para Coleta	5
4.1.6. Departamento Técnico - Instalação	5
4.1.7. Departamento Comercial Varejo – Teste de 15 dias	6
4.1.8. Departamento Técnico – Retirada de equipamentos	7
4.1.9. Departamento de Engenharia – Desprovisãoamento	7
4.1.10. Departamento de Suprimentos – Devolver Material	8
4.1.11. Departamento Financeiro - Faturamento	8
4.1.12. Departamento Comercial Corporativo – Pós-Venda	8
4.1.13. Departamento de Gestão da Qualidade – Auditoria	9
5. VIGÊNCIA DESTA VERSÃO	9

APROVAÇÃO:

ANAL. DE QUALIDADE

GER. DE CONTROLADORIA

DIR. EXECUTIVA

POP – Procedimento Operacional Padrão

Ativação do Serviço

Data de
Elaboração:
14/04/2025
Página 2/10
POP – Versão
00008 - 001

1. OBJETIVO

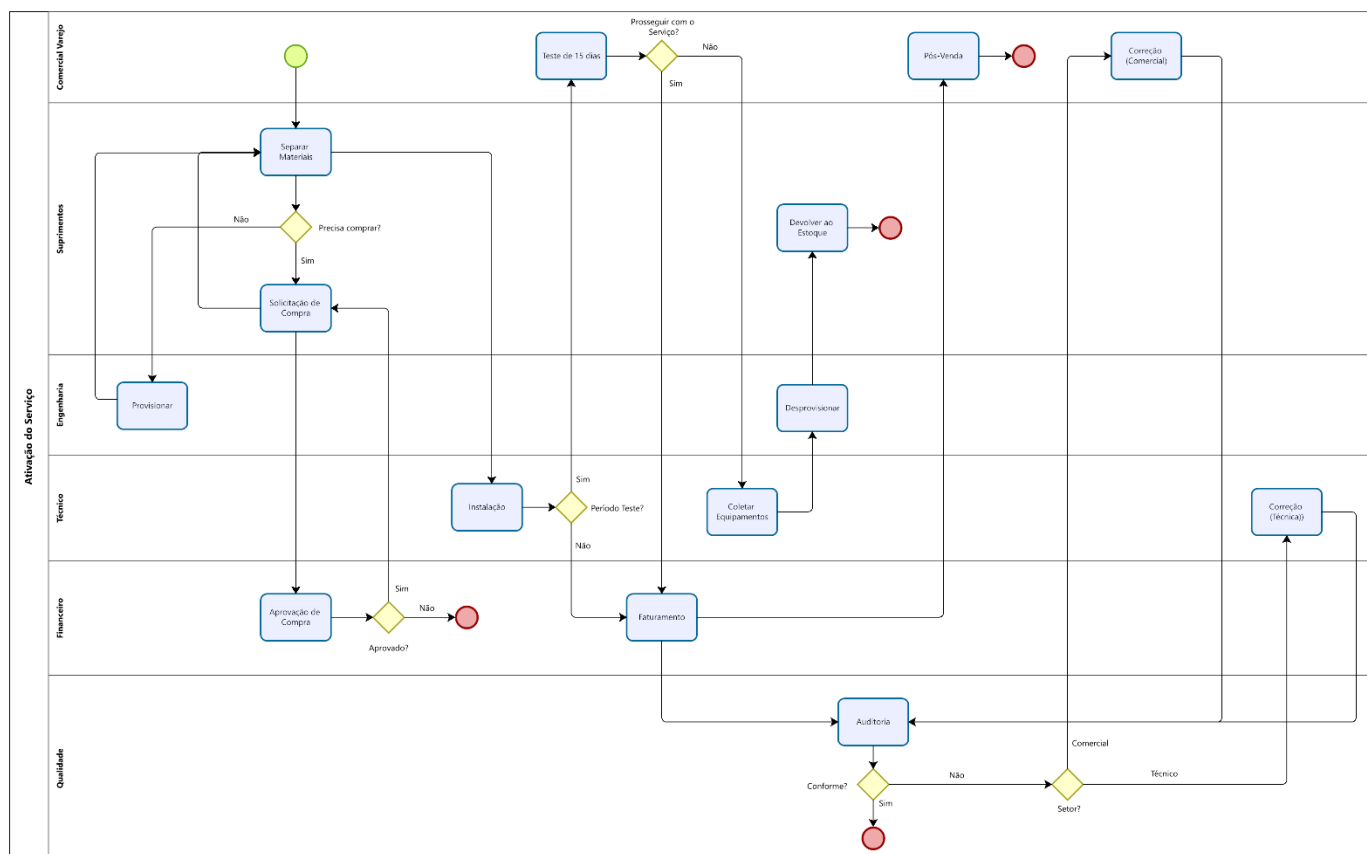
Estabelecer uma metodologia padronizada, clara e transparente para o processo de ativação do serviço, garantindo que o cliente tenha acesso à conexão contratada com qualidade, estabilidade e segurança.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Empresas(s): Todas.

3. FLUXOGRAMAS

3.1. Ativação do Serviço



APROVAÇÃO:

ANAL. DE QUALIDADE

GER. DE CONTROLADORIA

DIR. EXECUTIVA

POP – Procedimento Operacional Padrão	Data de Elaboração: 14/04/2025 Página 3/10
Ativação do Serviço	POP – Versão 00008 - 001

4. PROCEDIMENTO

Após análise da viabilidade, o serviço será configurado, testado e ativado. A partir da confirmação, o contrato será assinado e o cliente poderá utilizá-lo normalmente.

4.1.1. Departamento Comercial Varejo

4.1.1.1. Acessar o cliente.

4.1.1.1.1. Selecionar a aba Atendimentos > Novo.

4.1.1.1.1.1. Filial – ID 189 PAJUÇARA SOLUÇÕES LTDA.

4.1.1.1.1.2. Assunto – ID 1423 ATIVAÇÃO SERVIÇO.

4.1.1.1.1.3. Descrição assunto – ATIVAÇÃO DO SERVIÇO.

4.1.1.1.1.4. Processo – ID 188 DEV – ATIVAÇÃO DO SERVIÇO.

4.1.1.1.1.5. Departamento – ID 2 COMERCIAL.

4.1.1.1.1.6. Prioridade – Normal.

4.1.1.1.1.7. Descrição – Conforme SCRIPT padrão.

INFORMAÇÕES NOVA VENDA
SERVIÇO/PRODUTO:
LINK DA LOCALIZAÇÃO:
VIABILIDADE: VERIFICAR
SERVIÇO TESTE: SIM OU NÃO

CONTATO DA ATIVAÇÃO
NOME / TELEFONE:

4.1.1.1.1.8. Status – Novo

Nota: Nesta etapa, o cadastro do cliente e a configuração dos produtos, já devem ter sido concluídos pelo executor da venda.

4.1.2. Departamento de Suprimentos – Separação de Material

4.1.2.1. Verificar se existe o material, em estoque, conforme projeto elaborado.

4.1.2.1.1. Separar material, caso exista.

APROVAÇÃO:

ANAL. DE QUALIDADE

GER. DE CONTROLADORIA

DIR. EXECUTIVA

POP – Procedimento Operacional Padrão	Data de Elaboração: 14/04/2025 Página 4/10
Ativação do Serviço	POP – Versão 00008 - 001

4.1.2.1.2. Realizar solicitação de material. Caso não exista, realizar solicitação de compra.

*Nota: Quando houver a compra de equipamentos, para a execução do projeto, o **Departamento de Suprimentos** deve seguir conforme o **POP SUP 003 00 – Compras**, de modo que será estartada uma Ordem de Serviço para o Departamento Financeiro aprovar.*

4.1.2.2. Enviar os equipamentos para provisionamento.

4.1.2.3. Finalizar Ordem de Serviço.

4.1.2.3.1. Diagnóstico.

4.1.2.3.1.1. ID 211 – MATERIAL SEPARADO.

4.1.2.3.1.2. ID 193 – SOLICITAÇÃO DE COMPRA.

4.1.2.3.1.3. ID 1948 – SOLICITAÇÃO DE PROVISIONAMENTO.

4.1.2.3.2. Próxima tarefa.

4.1.2.3.2.1. ID 2127 APROVAÇÃO DE COMPRA DE EQUIPAMENTO.

4.1.2.3.2.2. ID 2061 PROVISIONAR EQUIPAMENTO.

4.1.2.3.2.3. ID 2062 EXECUÇÃO.

4.1.3. Departamento Financeiro – Aprovação de Compra

4.1.3.1. Verificar informações cadastradas.

4.1.3.2. Identificar se a solicitação de compra detém os 3 orçamentos mínimos obrigatórios.

4.1.3.3. Analisar se existe autorização de compra.

4.1.3.4. Constatar se a Filial possui fluxo de caixa, para pagamento.

4.1.3.5. Finalizar Ordem de Serviço.

4.1.3.5.1. Diagnóstico.

4.1.3.5.1.1. ID 203 – ANALISE DE COMPRA APROVADA.

4.1.3.5.1.2. ID 204 – ANALISE DE COMPRA NEGADA.

4.1.3.5.2. Próxima tarefa.

4.1.3.5.2.1. ID 2059 – SEPARAR MATERIAL.

APROVAÇÃO:

ANAL. DE QUALIDADE

GER. DE CONTROLADORIA

DIR. EXECUTIVA

POP – Procedimento Operacional Padrão	Data de Elaboração: 14/04/2025 Página 5/10
Ativação do Serviço	POP – Versão 00008 - 001

4.1.4. Departamento de Engenharia - Provisionamento

4.1.4.1. Realizar retirada do equipamento, junto ao **Departamento de Suprimentos**.

4.1.4.1.1. Solicitar a transferência do item para o inventário do responsável pelo provisionamento.

Nota: Todo equipamento retirado do estoque de Suprimentos deve obrigatoriamente ser alocado no inventário de um colaborador ou de um cliente específico, conforme o destino.

4.1.4.2. Realizar o provisionamento.

4.1.4.2.1. Incluir circuito lógico do cliente nos roteadores de borda;

4.1.4.2.2. Atualizar e salvar o backup de configuração.

4.1.4.3. Devolver equipamento ao **Departamento de Suprimentos**.

4.1.4.3.1. Formalizar transferência de inventário.

4.1.4.4. Finalizar Ordem de Serviço.

4.1.4.4.1. Diagnóstico.

4.1.4.4.1.1. ID 1913 – EQUIPAMENTO PROVISIONADO.

4.1.4.4.2. Próxima tarefa.

4.1.4.4.2.1. ID 2059 – SEPARAR MATERIAL.

4.1.5. Departamento de Suprimentos – Disponibilização para Coleta

4.1.5.1. Sinalizar ao **Departamento Técnico** que o(s) equipamento(s) estão prontos para coleta.

4.1.5.2. Finalizar Ordem de Serviço.

4.1.5.2.1. Diagnóstico.

4.1.5.2.1.1. ID 211 – MATERIAL SEPARADO.

4.1.5.2.2. Próxima tarefa.

4.1.5.2.2.1. ID 2062 – EXECUÇÃO CORPORATIVA.

4.1.6. Departamento Técnico - Instalação

4.1.6.1. Analisar o projeto lógico e físico elaborado.

Nota: Caso exista alguma não conformidade no projeto, retornar para ajustes antes da execução.

4.1.6.2. Realizar agendamento com o cliente.

APROVAÇÃO:

ANAL. DE QUALIDADE

GER. DE CONTROLADORIA

DIR. EXECUTIVA

POP – Procedimento Operacional Padrão	Data de Elaboração: 14/04/2025 Página 6/10
Ativação do Serviço	POP – Versão 00008 - 001

4.1.6.3. Coletar o material junto ao **Departamento de Suprimentos**, caso necessário.

4.1.6.4. Realizar instalação e registrar os anexos (fotos) obrigatórios.

4.1.6.4.1. Foto do S/N dos equipamentos utilizados;

4.1.6.4.2. Foto da frente da casa do cliente/empresa;

4.1.6.4.3. Acomodação dos equipamentos após instalação;

4.1.6.4.4. Sinal na CTO/Caixa de emenda;

4.1.6.4.5. Sinal no cliente;

4.1.6.4.6. CTO/Caixa de emenda aberta;

4.1.6.4.7. CTO/Caixa de emenda fechada;

4.1.6.4.8. Identificação do cliente na CTO/Caixa de emenda;

4.1.6.4.9. Teste velocidade;

4.1.6.4.10. Metragem inicial da fibra;

4.1.6.4.11. Metragem final da fibra;

4.1.6.4.12. Geolocalização.

4.1.6.5. Finalizar Ordem de Serviço.

4.1.6.5.1. Diagnóstico.

4.1.6.5.1.1. ID 784 – ATIVAÇÃO CONCLUÍDA.

4.1.6.5.2. Próxima tarefa.

4.1.6.5.2.1. ID 2118 – FATURAMENTO.

4.1.6.5.2.2. ID 2129 – TESTE DE 15 DIAS.

Nota 1: Conectar conectores nas portas disponíveis, em ordem crescente.

*Nota 2: Caso o cliente não tenha solicitado o teste gratuito de 15 dias, verificar **subitem 5.4.8.***

4.1.7. Departamento Comercial Varejo – Teste de 15 dias

4.1.7.1. Acompanhar Ordens de Serviço.

4.1.7.2. Tentar reter o cliente, após o período teste.

APROVAÇÃO:

ANAL. DE QUALIDADE

GER. DE CONTROLADORIA

DIR. EXECUTIVA

POP – Procedimento Operacional Padrão	Data de Elaboração: 14/04/2025 Página 7/10
Ativação do Serviço	POP – Versão 00008 - 001

*Nota: Caso o cliente seja retido, após o período teste, o **Departamento Comercial Varejo** deverá sinalizar na OS, o novo vencimento do cliente, desconsiderando o período cortesia.*

4.1.7.3. Finalizar Ordem de Serviço.

4.1.7.3.1. Diagnóstico.

4.1.7.3.1.1. ID 541 – CLIENTE DESISTIU DA CONTRATAÇÃO.

4.1.7.3.1.2. ID 1949 – CLIENTE RETIDO.

4.1.7.3.2. Próxima tarefa.

4.1.7.3.2.1. ID 2118 – FATURAMENTO

4.1.7.3.2.2. ID 2131 – RETIRA DE EQUIPAMENTO.

4.1.8. Departamento Técnico – Retirada de equipamentos

4.1.8.1. Confirmar agendamento da visita com o cliente.

4.1.8.2. Realizar visita ao cliente.

4.1.8.2.1. Retirar equipamentos.

4.1.8.3. Finalizar Ordem de Serviço.

4.1.8.3.1. Diagnóstico.

4.1.8.3.1.1. ID 1476 – EQUIPAMENTO RETIRADO.

4.1.8.3.2. Próxima tarefa.

4.1.8.3.2.1. ID 2115 – DESPROVISIONAR EQUIPAMENTO.

4.1.9. Departamento de Engenharia – Desprovisionamento

4.1.9.1. Realizar o desprovisionamento do serviço.

4.1.9.1.1. Remover completamente o circuito lógico do cliente nos roteadores de borda.

4.1.9.1.2. Liberar os endereços IP previamente atribuídos, que devem ser removidos do sistema de gerenciamento interno de endereços (IPAM).

Nota: Esse procedimento garante a integridade da base de endereços e a liberação de recursos para futuros provisionamentos.

4.1.9.2. Finalizar Ordem de Serviço.

APROVAÇÃO:

ANAL. DE QUALIDADE

GER. DE CONTROLADORIA

DIR. EXECUTIVA

POP – Procedimento Operacional Padrão	Data de Elaboração: 14/04/2025 Página 8/10
Ativação do Serviço	POP – Versão 00008 - 001

4.1.9.2.1. Diagnóstico.

4.1.9.2.1.1. ID 1919 – DESPROVISIONADO.

4.1.9.2.2. Próxima Tarefa.

4.1.9.2.2.1. ID 2130 – DEVOLVER AO ESTOQUE.

4.1.10. Departamento de Suprimentos – Devolver Material

4.1.10.1. Verificar o perfeito funcionamento dos equipamentos.

4.1.10.2. Baixar equipamentos para o estoque/almoxarifado do CSC – Centro de Serviço Compartilhado.

4.1.10.3. Finalizar Ordem de Serviço.

4.1.10.3.1. Diagnóstico.

4.1.10.3.1.1. ID 1951 – EQUIPAMENTO BAIXADO.

4.1.11. Departamento Financeiro - Faturamento

4.1.11.1. Identificar se os informes após instalação foram enviados, via e-mail (para serviços dedicados).

4.1.11.2. Acessar o cliente.

4.1.11.2.1. Validar contrato/aditivo anexado em **Arquivos**.

4.1.11.2.2. Verificar **Produtos** cadastrados em **Contratos**.

Nota: Caso exista alguma não conformidade, voltar Ordem de Serviço para correção (Exemplos: Assinatura divergente, documento com foto ilegível, erros no contrato/aditivo e/ou produtos cadastrados).

4.1.11.3. Gerar financeiro.

4.1.11.4. Finalizar Ordem de Serviço.

4.1.11.4.1. Diagnóstico.

4.1.11.4.1.1. ID 6 – FATURAMENTO CONCLUÍDO.

*Nota: Após a finalização da Ordem de Serviço de faturamento, são estartadas duas OS's automaticamente, uma para o **Departamento Comercial Varejo**, concernente a realização do pós-venda, e outra ao **Departamento de Gestão da Qualidade**, referente a auditoria.*

4.1.12. Departamento Comercial Corporativo – Pós-Venda

4.1.12.1. Analisar se o cliente está ativo.

APROVAÇÃO:

ANAL. DE QUALIDADE

GER. DE CONTROLADORIA

DIR. EXECUTIVA

POP – Procedimento Operacional Padrão	Data de Elaboração: 14/04/2025 Página 9/10
Ativação do Serviço	POP – Versão 00008 - 001

4.1.12.2. Verificar se sinal da fibra está estável.

4.1.12.3. Identificar a satisfação do cliente, com relação ao serviço de internet.

Nota: Consultar a IT COM 00001 – Suporte ao Cliente.

4.1.12.4. Finalizar Ordem de Serviço.

4.1.12.4.1. Diagnóstico.

4.1.12.4.1.1.ID 1950 – PÓS VENDA REALIZADO.

4.1.12.4.1.2.ID 1924 – SEM CONTATO COM CLIENTE.

4.1.13. Departamento de Gestão da Qualidade – Auditoria

4.1.13.1. Analisar a conformidade de todo processo de Ativação Corporativa.

4.1.13.1.1. Averiguar cadastro do cliente.

4.1.13.1.2. Consultar o projeto físico cadastrado no atendimento.

4.1.13.1.3. Verificar Ordens de Serviço do respectivo atendimento.

4.1.13.1.4. Confrontar informações cadastradas, entre o projeto e as Ordens de Serviço.

Nota 1: Caso identificada alguma não conformidade Comercial ou Técnica, encaminhar para correção.

Nota 2: Consultar IT QUA 00002 – Auditoria Corporativa.

4.1.13.2. Finalizar Ordem de Serviço.

4.1.13.2.1. Diagnóstico.

4.1.13.2.1.1.ID 1840 – AUDITORIA SEM ANOMALIA.

4.1.13.2.1.2.ID 1839 – AUDITORIA COM ANOMALIA.

4.1.13.2.2. Próxima tarefa.

4.1.13.2.2.1.ID 2070 – CORREÇÃO COMERCIAL.

4.1.13.2.2.2.ID 2071 – CORREÇÃO TÉCNICA.

Nota: Após a correção das não conformidades, o departamento que foi solicitado deve finalizar a Ordem de serviço com o diagnóstico ID 1917 CORREÇÃO REALIZADA (COMERCIAL CORPORATIVO) ou ID 1925 CORREÇÃO REALIZADA (TÉCNICO CORPORATIVO) e próxima tarefa ID 2068 – AUDITORIA.

5. VIGÊNCIA DESTA VERSÃO

APROVAÇÃO:

ANAL. DE QUALIDADE

GER. DE CONTROLADORIA

DIR. EXECUTIVA

POP – Procedimento Operacional Padrão	Data de Elaboração: 14/04/2025 Página 10/10
Ativação do Serviço	POP – Versão 00008 - 001

Por prazo indeterminado a partir da publicação, podendo ser cancelado, modificado ou redefinido, a qualquer tempo, por decisão das Gestões da Qualidade.

Veloo

APROVAÇÃO:		
_____	_____	_____
ANAL. DE QUALIDADE	GER. DE CONTROLADORIA	DIR. EXECUTIVA