**Definições:**

Nice: Ferramenta de escuta de chamadas

NIO360: Ferramenta de consulta de viabilidade

**Aprofundamento Fibra características gerais:**

Célula de análise das ligações de cancelamento do produto NIO Fibra com foco no diagnóstico dos cancelamentos originados da célula consultoria Fibra. Célula responsável pelo cancelamento somente dos produtos NIO Fibra (internet e Fixo) e Produtos Nio Fibra Alone.

Os dados coletados serão apresentados para alta diretoria da NIO; Através da análise destes dados, serão executadas ações que possam contribuir para uma melhor experiência do cliente com o produto NIO Fibra.

Confirme se de fato a ligação/gravação localizada no NICE corresponde o dia, cliente e operador que o atendeu; Ouça a ligação do cliente com atenção até o momento da identificação do real motivo do cancelamento.

Atenção nas perguntas do perfilhamento no SISWEB; Faça uma marcação CONFORME INFORMAÇÕES DO CLIENTE durante a gravação; Utilize os dados do SISWEB para identificar o cliente no Nice.

Ao realizar a Analise/Resumo comece a frase com letra maiúscula e nunca utilize letra de forma; Seja objetivo na conclusão e se coloque no lugar de quem está lendo sua ANÁLISE/RESUMO. Seja objetivo na conclusão e se coloque no lugar de quem está lendo sua PRODUTIVIDADE; Valorize o seu tempo de trabalho, garantindo que esteja ouvindo apenas o suficiente para identificar o REAL MOTIVO DO CANCELAMENTO; Analisando um grande volume de chamadas teremos uma melhor percepção do que está acontecendo com o nosso cliente.

**Passo a passo Tratamento Aprofundamento Fibra:**

1º - Acesse a ferramenta Sisweb Retencao: Endereço: http://10.172.3.74/SISWEBUNIFICADO/RETENCAO;Login: BC+ Número da matrícula; Senha: Rede

2º - Liberar protocolo: Clicar no próximo protocolo ou na aba tratamento < tratar protocolo; Conferir os dados do cliente como: CPF, terminal, Nome e Matrícula do operador que atendeu. Data/horas.

3º - Acessar a ferramenta Nice: Endereço: <http://ccgna2nnapp01/NiceApplications/Desktop/XbapApplications/NiceDesktop.xbap>; Buscar chamada; Criar Query

4º Acessar o NIO360: A consulta de Viabilidade deve ser realizada nas ferramentas na seguinte ordem: GEOSITE (AREA DE MANCHA/POLIGONO), SIEBEL8. Somente em caso de inviabilidade nessas ferramentas realize a consulta no NIO360.

**Glossário de marcação no Sisweb Retenção:**

Cidade: Utilizar o mesmo nome localizado no Siebel (CTRL+C e CTRL+V);

Selecione o Produto Cancelado: Selecionar o produto que o cliente efetuou o cancelamento;

Terminal binado: Digitar o mesmo número que estiver no NICE;

Motivo Principal: Selecionar o real motivo que levou o cliente a cancelar o serviço, podendo ser: Concorrência, Mudança de endereço, Falha na venda/migração, Serviço bloqueado, Problemas com a Fatura, Custo/Benefício, Experiência de Uso / Funcionamento e Gravação Não localizada NICE.

Submotivos de cancelamentos com o motivo Concorrência

1. **Não consegue portar o fixo da concorrente**  
   Deve ser tabulado quando o cliente contrata um plano com a intenção de trazer o número de outra operadora, mas não consegue por motivo de CPF divergente, indisponibilidade da operadora cedente ou outro motivo. Caso concreto: “Eu contratei ela e o número que a gente usa aqui no restaurante é muito antigo, e a gente não conseguiu fazer a portabilidade... O motivo é que a outra internet não estava no meu nome. Tentamos de todo jeito e não consegui fazer a transferência pro meu nome... Como eu passei esse tempo todo tentando fazer a transferência pro meu nome e não consegui, eu vou fazer o cancelamento.”
2. **Não precisa do telefone fixo**  
   Deve ser tabulado quando o cliente não aceita o combo com VOIP incluso, seja porque o VOIP será cobrado na fatura ou porque o plano sem fixo é mais caro que o combo. Nesse caso, o cliente prefere contratar outra operadora sem o fixo. Caso concreto: Sem Caso concreto no documento.
3. **Outro motivo (concorrência)**  
   Deve ser tabulado quando o motivo do cliente ter contratado outra operadora não se encaixa nos submotivos já definidos. É necessário explicar o motivo relatado pelo cliente. Caso concreto: “Eu estou sem internet desde julho e me dão prazos. Eu esperei e até agora nada, e mesmo assim estão me cobrando... não funciona nada. Eu até contratei outra internet.”
4. **Combo mais atrativo**  
   Deve ser tabulado quando o cliente contratou outra operadora porque ela ofereceu um combo mais atrativo, como pacotes com TV, celular móvel, plataformas de streaming, etc., desde que não esteja relacionado apenas a preço ou velocidade da internet. Caso concreto: “Porque eu já tenho um pacote da Vivo, e a Vivo me fez um pacote completo... eu terei 300 MEGA e depois de 1 ano será 100 MEGA. Eu vou pagar R$209,00, mas vou ficar com a Vivo porque já tenho um pacote de móvel com eles e prefiro manter.”
5. **Preço mais atrativo**  
   Deve ser tabulado quando o cliente contratou outra operadora por ter um valor mais baixo, mesmo que as vantagens ou a velocidade da internet sejam menores que as da NIO. Caso concreto: “Eu estava fazendo um teste e até gostei do serviço, mas por questões financeiras vou querer cancelar... é por questões financeiras. Com a Brisanet eu pago só R$75,00.”
6. **Retido na concorrência em função da multa**  
   Deve ser tabulado quando o cliente cancela o plano porque não conseguiu cancelar o serviço da concorrente sem cobrança da multa de fidelidade.  
   Atenção: se o cliente mencionar que a promessa de isenção partiu do vendedor, deve ser tabulado em *Falha na Venda*. Caso concreto: “Falaram que pegaria em tudo, mas não pega em nada, nem no meu playstation... tem questões financeiras também... eu tenho multa em outra operadora também.”
7. **Vai usar apenas internet do móvel**  
   Deve ser tabulado quando o cliente menciona o cancelamento da Fibra porque pretende usar apenas a internet móvel. Caso concreto: “... Josué, ... minha ligação é que estou querendo cancelar, ... porque trabalho mais na rua com Ifood, recebi uma proposta melhor da Claro, para o meu celular móvel, que é o que eu trabalho mais... não me convém ficar pagando esta parcela... mas eu não estou no plano de 12 meses... não foi da minha permissão, o problema já não é comigo... se vocês têm aí que houve uma redefidelização, me enviem o protocolo... depois eu processo, porque vocês não têm protocolo falando da minha redefidelização. Eu não liguei...”
8. **Velocidade de internet maior**  
   Deve ser tabulado quando o cliente contratou outra operadora por ela oferecer velocidade de internet maior que a da NIO. Caso concreto: “Eu estou ligando porque gostaria de cancelar… Porque me mudei… e aderi à concorrência... No mesmo valor, mas com velocidade bem melhor... Brisanet, 500 MEGAS, R$99,90. Eu liguei para vocês para ver se dava para aumentar a velocidade, mas teria que pagar mais...”
9. **Qualidade de serviço melhor**  
   Deve ser tabulado quando o cliente optou pela concorrente devido à má experiência com a qualidade do sinal, velocidade, lentidão, quedas ou outros problemas técnicos com a NIO. Caso concreto: “Eu quero cancelar. O serviço de vocês dava problemas e fiquei insatisfeito com o produto. A internet tem baixo alcance e eu só quero cancelar mesmo porque vou para a concorrente. Pagarei o mesmo valor e terei a mesma velocidade que a de vocês, mas eu só quero cancelar... A Vivo é R$99,90, 200MB, o mesmo valor que o de vocês.”

Submotivos de cancelamentos com o motivo Mudança de endereço

1. **Ainda não tem o novo endereço / Não quis informar**  
   Deve ser tabulado quando o cliente informa que não sabe para onde irá ou não sabe informar os dados do novo local no momento do contato. Também se aplica quando o cliente declara que não tem interesse na mudança, não se mostra disposto ou se recusa a informar os dados do endereço novo. Caso concreto: “Porque vou mudar de cidade… Disseram que tenho que cancelar e fazer um novo contrato no endereço novo, devido ser mudança de cidade. Não sei o novo endereço, porque ainda não mudei. Eu saí do endereço e estou esperando o dia da viagem na casa da minha mãe e vou aguardar para casa de outra parenta lá, para que eu possa encontrar um endereço ainda”
2. **Atraso na mudança de endereço**  
   Tabular quando o cliente informa que já havia solicitado a mudança de endereço anteriormente, mas o prazo informado foi excedido, ou o pedido não foi gerado e o cliente não quer aguardar o prazo fornecido pela operadora, alegando demora excessiva. Caso concreto: “Eu queria fazer a mudança de endereço, mas disseram que não tem como fazer a mudança, porque não tem viabilidade disponível. Me deram 15 dias úteis e espero me retornar, depois me ligaram e pediram mais 7 dias úteis. Consta aqui que estão com dificuldade em encontrar o seu endereço, e já estou tentando contato para pegar informações sobre o endereço. Mas eu quero cancelar, só está vindo conta e não estou usando”
3. **Cliente já possui produto no novo endereço**  
   Tabular quando o cliente informa que vai mudar de endereço, mas já possui internet no novo endereço, não sendo necessário realizar a mudança de endereço da fibra atual. Caso concreto: “Eu fiz um plano no CPF do meu pai, mas mudei de endereço e pedi o cancelamento, e disseram que teria a multa de R$400,00. Porque nesse endereço novo já temos internet. Inclusive a internet daí e de vocês também”
4. **Mudança de DDD/Estado/País**  
   Tabular quando o cliente informa que mudará para outro estado ou país, ou quando é necessária a troca do DDD. Caso concreto: Pelotas-RS, onde o DDD é 53, e demais cidades é 51. Caso concreto de falas: “Porque vou sair da empresa que estou e vou mudar para o Pará de novo. Eu não quero mudar, quero cancelar”
5. **Sem viabilidade mesmo DDD, mesmo município**  
   Tabular em casos de não viabilidade, quando o cliente informa que mudará para outro local dentro do mesmo município. Caso concreto: “Eu fiz esse plano tem um mês, mas eu estou mudando para Mato Grosso e estou querendo cancelar ele para fazer um novo”
6. **Sem viabilidade mesmo DDD, município diferente**  
   Tabular em casos de não viabilidade, quando o cliente informa que mudará para outra cidade dentro do mesmo estado. Caso concreto: “Eu quero cancelar a internet da NIO… estou me mudando de cidade, estou me mudando para São Pedro… Rua Vitória Bernardo 33, cep: 59480000”

Submotivos de cancelamentos com o motivo Falha na venda/migração

1. **Falha no processo de Portabilidade**  
   Deve ser tabulado quando o vendedor da NIO promete fazer a portabilidade do número do cliente de outra operadora para a NIO, mas não conclui a solicitação no sistema, deixando o cliente sem a solução prometida. Caso concreto: “Eu quero cancelar porque disseram que eu tenho 7 dias para usar e como não fiquei satisfeito quero cancelar… Meu filho ficou insatisfeito porque me informaram um nome e não é. Eu pedi portabilidade e disseram que não poderia fazer por não ser no meu nome, mas ninguém me informou isso. Não tem como se não for no meu nome, então quero cancelar. Se eu soubesse que não seria no meu nome eu não teria feito.”
2. **Informações erradas – características e benefícios**  
   Deve ser tabulado quando o vendedor promete vantagens, serviços ou características que o plano não possui. Caso concreto: “Fizeram uma instalação aqui falando que seria 98R$ e instalaram, mas ela falou que teria um ponto de TV e agora o rapaz falou que não tem, então eu quero cancelar.”
3. **Informações erradas – valores**  
   Deve ser tabulado quando o vendedor promete vantagens, serviços ou características por um valor diferente do que foi instalado. Caso concreto: “Eu quero cancelar essa NIO que o meu filho fez… o motivo é que veio uma vendedora aqui e disse que daria para a gente uma internet mais barata e agora instalaram ontem e meu filho quer cancelar… ela prometeu que seria um valor.”
4. **Não comprou / desconhece / mais de um pedido**  
   Deve ser tabulado quando o vendedor instala um novo plano no CPF do cliente, mesmo que ele já possua o serviço Fibra no local, ou sem consentimento. Também se aplica quando o cliente desconhece qualquer serviço contratado em seu endereço ou CPF. Caso concreto: “Eu quero cancelar uma Fibra no CPF do meu sogro… estava no nome dele em minha casa e eu tirei a do meu nome dele e coloquei no meu endereço para cancelar e deu na minha fatura duas. Ninguém me informou sobre troca de titularidade, não sabia que poderia ser feito dessa forma.”
5. **Outro**  
   Deve ser usado quando há algum problema de venda que não se encaixa nos submotivos definidos. Nesse caso, é necessário detalhar o motivo. Caso concreto: “Eu quero pedir o cancelamento, pois o vendedor me pediu para deixar ele instalar o serviço, apenas para ele ganhar a venda, informando que no máximo 15 dias iria cancelar e que não haveria cobrança, mas passou o prazo e foi vindo as faturas. Ele não cancelou como havia prometido e eu não tinha interesse em contratar o serviço. Mesmo antes do técnico instalar eu havia pedido para cancelar, sendo assim não tenho interesse em manter.”
6. **Queria migrar de Cobre para Fibra – realizada nova venda**  
   Deve ser tabulado quando o cliente solicita ou aceita a migração do serviço Cobre para Fibra, mas o vendedor realiza a venda de um novo plano para o mesmo local, independentemente do CPF ou CNPJ. Caso concreto: “Eu quero cancelar a Fibra… houve um erro de vendas porque aqui já tinha uma Veloz e eles se negaram a migrar. Falaram que não podia e fiz no meu, mas agora eu consegui migração e vão instalar amanhã.”

Submotivos de cancelamentos com o motivo Serviço bloqueado

1. **Conta não paga**  
   Deve ser tabulado quando o serviço do cliente está suspenso por falta de pagamento das faturas e não há informação de pagamento. Exemplos: “Eu fiz o plano Fibra no valor de R$119,90, e esse plano eu estou com ele em atraso e me disseram que eu estou com duas contas em atraso e cada uma delas no valor de R$244,00. A velocidade da internet não é rápida como me informaram, a internet fica caindo, a tela fica carregando... eu não estou usando, porque não está funcionando mais... eu quero cancelar para não continuar com problemas.”
2. **Conta paga e não baixada**  
   Deve ser tabulado quando o serviço do cliente está suspenso por falta de pagamento das faturas, mesmo que o cliente informe já ter realizado o pagamento. Exemplos: “Eu estou com a Maria na loja e ela está com débito de dezembro e ela disse que foi um erro da lotérica, o serviço está suspenso e ela quer cancelar porque já fez o pagamento. Eu estou sem telefone e tenho que sair por causa disso, sendo que não estou devendo nada... eu paguei, mas o boleto está errado.”

Submotivos de cancelamentos com o motivo Problemas com a Fatura

1. **Fatura sem desconto na assinatura**  
   Deve ser tabulado em casos em que o valor da cobrança é diferente do valor promocional da oferta contratada pelo cliente, dentro do período em que essa oferta deveria vigorar. **Atenção:** não deve ser confundido ou registrado como falha na venda. Caso concreto:“Eu quero pedir o cancelamento, pois o valor do meu plano é de R$99,90, só que esse mês me cobraram mais de R$400,00. Fiz a contestação, pois estavam debitando na minha conta o valor errado, mas não foi ajustado ainda. Sendo assim, não tenho interesse em continuar com o serviço.”
2. **Outro motivo**  
   Deve ser tabulado quando o cliente relata um problema com a fatura que não se aplica aos demais submotivos já previstos. É necessário explicar o motivo detalhado do cliente. Caso concreto: “Eu quero cancelar minha linha… não estou gostando, não está dando certo. A NIO não manda os boletos e eu não consigo pagar. Ficam me ligando para cobrar e eu prefiro cancelar. Eu não posso sair de casa e a NIO só me liga cobrando. Eu já cansei.”
3. **Reajuste de tarifas / término de ofertas**  
   Deve ser tabulado quando a oferta contratada pelo cliente já passou do período promocional e a fatura sofreu reajuste automático ou de impostos. Também se aplica a casos de término de oferta, degrau, impostos, entre outros reajustes. Caso concreto: “Eu quero cancelar a Fibra. Minha fatura sempre veio 99R$ e houve um reajuste e ficou em 124R$ e agora 125R$. Falaram que o valor é devido por reajuste e imposto. Eu até teria que renovar a oferta, mas a NIO não informou isso e vieram cobrando no meu débito automático. Eu vou preferir cancelar.”

Submotivos de cancelamentos com o motivo Custo/Benefício

1. **Dificuldade financeira**  
   Deve ser tabulado quando o cliente relata dificuldade financeira ou outro motivo que o impeça de pagar as faturas, sem mencionar substituição do serviço. Caso concreto: “Porque eu fiquei desempregado e, para não ficar com conta pendente, eu quero cancelar.”
2. **Falecimento**  
   Deve ser tabulado em caso de falecimento do titular ou do usuário do serviço. Caso concreto: “Ficava em nome da empresa do meu esposo e ele faleceu. Vamos fechar a empresa.”
3. **Fechamento de empresa**  
   Deve ser tabulado quando o plano estava instalado em um estabelecimento comercial que encerrou suas atividades ou fechou por outro motivo. Caso concreto: “Eu quero cancelar a linha que eu tenho em Natal. Infelizmente eu perdi o contrato da filial que eu tinha e mudei essa cota e ver unidade só no Rio. Nós fechamos.”
4. **Não utiliza**  
   Deve ser tabulado quando o cliente relata não fazer uso do serviço e não menciona substituição por outro serviço ou tecnologia. Também se aplica quando não é possível identificar outro motivo. Caso concreto: “Eu quero cancelar a Fibra porque eu não mexo com internet. Não uso, não fico disposto para pagar os boletos. Não mexo com isso não.”
5. **Preço alto**  
   Deve ser tabulado quando o cliente está insatisfeito com o valor do plano e o motivo não se enquadra em concorrência, dificuldade financeira ou problemas de fatura. Caso concreto: “Eu quero um plano mais barato, se não cancelarei porque não posso mais pagar. Não quero, então cancelo.”
6. **Troca de titularidade**  
   Deve ser tabulado quando o cliente teve interesse em fazer a troca de titularidade, mas não conseguiu por motivo de CPF ou CNPJ divergente, falta de contato com a parte receptora ou outros problemas no processo de transferência. Observação: se o problema da troca de titularidade estiver relacionado a outra operadora, deve ser tabulado em concorrência. Caso concreto: “Emprestei meu nome para parentes e estão tendo atrasos na fatura, estou tendo que pagar e eu quero cancelar.”; “Eu tentei troca de titularidade, mas o CPF da pessoa tem restrição e não dá.”; “Eu solicitei a troca de titularidade e não foi feita, e como a fatura está correndo eu quero cancelar agora.”; “Me ligaram somente para trocar o plano e eu disse que queria cancelar. Tentaram ligar para mim, mas sempre que atendo a ligação cai.”

Submotivos de cancelamentos com o motivo Experiência de Uso / Funcionamento

1. **Ausência de sinal de TV**  
   Deve ser tabulado quando o cliente relata problemas técnicos (experiência de uso) com IPTV ou TV DTH inclusa no plano. Caso concreto: “A conta foi bloqueada porque não paguei, mas agora eu paguei e já ajustei o que disse ser antigo. Eu queria cancelar o serviço de TV, mas não consideraram a debitar quando abriram reparo, agora eles não querem cancelar.”
2. **Falha massiva / furto / roubo de cabos**  
   Deve ser tabulado quando há falhas identificadas no sistema, ou quando a região do cliente teve o fornecimento do serviço afetado, mesmo que ele solicite cancelamento. Caso concreto: “Falta de conexão. Estão sem manutenção na área. Desde domingo estou nessa situação.”
3. **Linha muda**  
   Deve ser tabulado quando o cliente relata problemas de comunicação com o serviço de VOIP. Caso concreto: “Eu quero cancelar, o telefone já tem uns quatro meses que está sem conexão. Está pendente no sistema aqui, só que está mudo. Não funciona, chamou licença do VOIP.”
4. **Não consegue conectar / conexão cai**  
   Deve ser tabulado quando o cliente relata dificuldades em se conectar à internet, ou quedas constantes do serviço de banda larga.

Caso concreto: “Desde quando foi instalado o pacote, com dois dias de instalação, só cai. Precisei ficar do lado do modem para conseguir acessar a internet. O técnico veio arrumar, mas já caiu de novo. O serviço não funciona nos quartos e está instalado na sala e a casa é pequena, mas não funciona nos quartos. Já é a terceira vez que trocam a rede e sempre dá a mesma falha. Há três semanas, mas consta que está pendente ainda.”

1. **Não recebe velocidade contratada**  
   Deve ser tabulado quando o cliente relata não receber, em dispositivos compatíveis, a velocidade que foi contratada. Caso concreto: “Eu quero cancelar o meu plano. Não chegou 200MB, só chega 50MB. Vocês vendem 200MB e não é isso, está com lentidão.”
2. **Navegação lenta**  
   Deve ser tabulado quando o cliente relata problemas de lentidão ao usar a internet, como em jogos online, ping alto, streaming de vídeo que não carrega, etc. Caso concreto: “Eu quero cancelar porque o Wi-Fi não funciona. Tenho internet, mas tenho apenas dois celulares e mesmo assim não funciona.”
3. **Oscilação de velocidade**  
   Deve ser tabulado quando o cliente relata variação da qualidade da internet, em que ora funciona bem e ora está lenta. Caso concreto: “A gente contratou a Fibra testando na casa do vizinho, mas não está boa. Só fica oscilando, não está prestando. Eu instalei porque a Vivo está melhor, mas já vou cancelar porque está muito ruim.”
4. **Outro motivo (técnico)**  
   Deve ser tabulado quando o cliente relata problemas com o funcionamento que não se encaixam nos submotivos técnicos definidos. É necessário descrever o motivo relatado pelo cliente. Caso concreto: “Eu quero cancelar a internet. Já tem uns cinco dias sem funcionar. Eu paguei e está pendente, mas não arrumaram. Só veio o boleto e ninguém resolveu. Então prefiro cancelar.”
5. **Produto não instalado**  
   Deve ser tabulado quando o serviço foi contratado, está ativo no sistema, mas não foi instalado ou a instalação não foi concluída no endereço do cliente. Observação: não se aplica a cenários de NCOI. Caso concreto: “Falei com lojista, lojista disse que funcionou, mas não retornaram. Colocaram rede aérea em cima de outras fiações e disseram que voltariam mais tarde, mas não voltaram. Não instalaram e não resolveram, mas consta no sistema como ativo.”
6. **Qualidade dos canais de TV ruim**  
   Deve ser tabulado quando o cliente relata experiência ruim com IPTV, como delay, imagem tremida, congelamento ou queda de canais.

Observação: não se aplica a cenários em que o cliente reclama de pacotes de canais não contratados. Caso concreto: “Os canais não funcionam bem, a imagem está ruim e trava toda hora. Eu quero cancelar.”

1. **Rede móvel não funciona / apresenta defeito**  
   Deve ser tabulado quando o cliente relata problemas de sinal no uso de voz ou dados móveis nas linhas inclusas na oferta contratada. Caso concreto: “Quero cancelar só o móvel. Essa conexão é muito ruim, não vou pagar por uma coisa que não funciona. Antes de eu ter essa móvel, eu já tinha internet e fixo. Então pode cancelar tudo.”
2. **Wi-Fi não funciona / não pega em todos os aparelhos**  
   Deve ser tabulado quando há incompatibilidade do Wi-Fi com os equipamentos do cliente ou quando o alcance não atende às necessidades do cliente. São problemas percebidos no uso. Caso concreto: “Desde que instalaram esse plano de vocês, estou tendo muito problema. Estou fazendo download e não funciona. Tenho 200MB e só pega 50MB nos meus aparelhos. Não são compatíveis, e eu não vou trocar meus aparelhos só por isso.”

Submotivos de cancelamento relacionados a Gravação Não localizada NICE

1. **Cancelamento URA**  
   Deve ser tabulado quando o cancelamento foi feito no atendimento eletrônico (URA), sem interação com atendimento humano. Caso concreto: “Serviço foi cancelado pelo RACO, mediante Protocolo 1487156, e por esse motivo não foi localizada ligação no NICE para realizar o diagnóstico do cancelamento.”
2. **Chamadas não localizadas**  
   Deve ser tabulado quando não é possível localizar no NICE a ligação em que o cancelamento foi solicitado. Caso concreto: “Ligação não foi localizada no NICE, apesar de constar TI ou informações sobre o cancelamento do serviço. Por esse motivo não é possível realizar o diagnóstico.”
3. **Erro na reprodução NICE**  
   Deve ser tabulado quando a ligação foi localizada no NICE, mas apresenta falhas como estar muda, picotando ou com outros problemas que impedem o diagnóstico. Caso concreto: “Ligação foi localizada no NICE, porém se encontra muda, com falhas ou outros problemas na reprodução que impossibilitam entender a ligação e realizar o diagnóstico.”

Quando o motivo do cancelamento for Concorrência realize o preenchimento no SISWEB conforme orientações abaixo:

Os itens obrigatórios que devem ser preenchidos são:

Detalhe de "Outro motivo": Deve-se preencher a informação que o cliente passou no atendimento, deixando claro que não se enquadra nos outros motivos.

Selecionar Nome da Concorrente: Deve-se preencher o nome da concorrente. Caso o cliente não informe ou não haja questionamento do consultor, registrar como "Não Identificado".

Nome Concorrente "Local": Deve-se preencher quando o cliente informar o nome da concorrente local. Se o cliente não informa ou não há questionamento do consultor, registrar como "Não Identificado".

Se Concorrência, Qual o Preço da Concorrente? – Deve-se preencher quando o cliente informar o valor ofertado pela concorrente. Caso o cliente não informe ou não haja questionamento do consultor, registrar "0".

Se Concorrência, Quais os Benefícios Oferecidos pela Concorrente? – Deve-se preencher quando o cliente informar os benefícios ofertados pela concorrente (como velocidade e pacotes). Se o cliente não informa ou não há questionamento do consultor, registrar como "Não Identificado".

Quando o motivo do cancelamento for Mudança de endereço realize o preenchimento no SISWEB conforme orientações abaixo:

Novo endereço (Rua, número, bairro, cidade, UF): Deve-se preencher com o endereço informado pelo cliente. Se for mudança de estado, registrar também o nome do estado e/ou da cidade mencionada. Caso o cliente não informe, registrar como “Não Informado”.

CEP do novo endereço: Deve-se preencher o CEP conforme informado pelo cliente. Se o cliente não informar, registrar como “0”.

Confirmar viabilidade no novo endereço: Deve-se preencher se existe viabilidade técnica no novo endereço (mesmo que a informação esteja incompleta). Caso não seja possível identificar, registrar como “Sem Viabilidade”.

Em qual ferramenta identificamos a viabilidade: Deve-se preencher com o nome da ferramenta utilizada para confirmar se há viabilidade ou inviabilidade no novo endereço.

Possui produtos no novo endereço: Deve-se preencher se o cliente já possui algum serviço no novo endereço, como: NIO Fibra, Fibra Outros, NIO Fibra/Outros, Banda Larga NIO e Banda Larga Outros

Quando o motivo do cancelamento for Falha na venda/migracao de endereço realize o preenchimento no SISWEB conforme orientações abaixo:

Detalhe de “Outro motivo”: Preencher com a informação que o cliente passou durante o atendimento, deixando claro que não se enquadra nos demais motivos.

Informar o PDV que executou a falha na venda/migração: Preencher com o número do PDV. Caso não seja possível identificar, registrar como “Não Identificado”.

Matrícula de quem fez a venda indevida: Preencher com a matrícula (BC/TR) do vendedor responsável pela venda indevida. Caso não seja possível identificar, registrar como “Não Identificado”.

Valor ofertado: Preencher com o valor informado pelo cliente como sendo o prometido pelo vendedor. Caso o cliente não informe ou não haja questionamento, registrar como “Não Identificado”.

Valor real instalado: Preencher com o valor que efetivamente foi instalado na oferta do cliente.

Em falha na venda, agente perguntou o CPF? Se o cliente informou o CPF ou CNPJ, registrar “Sim”. Se o agente questionou, registrar “Sim”. Caso não tenha sido informado nem questionado, registrar “Não”.

Quando o motivo do cancelamento for Experiência de Uso / Funcionamento de endereço realize o preenchimento no SISWEB conforme orientações abaixo:

**Detalhes de “Outro motivo”**: Deve ser preenchido com a informação que o cliente forneceu durante o atendimento, deixando claro que não se enquadra em nenhum dos outros motivos já definidos.