

# vivo GO

CONTESTAÇÃO PRICE E DE SERVIÇO

GO

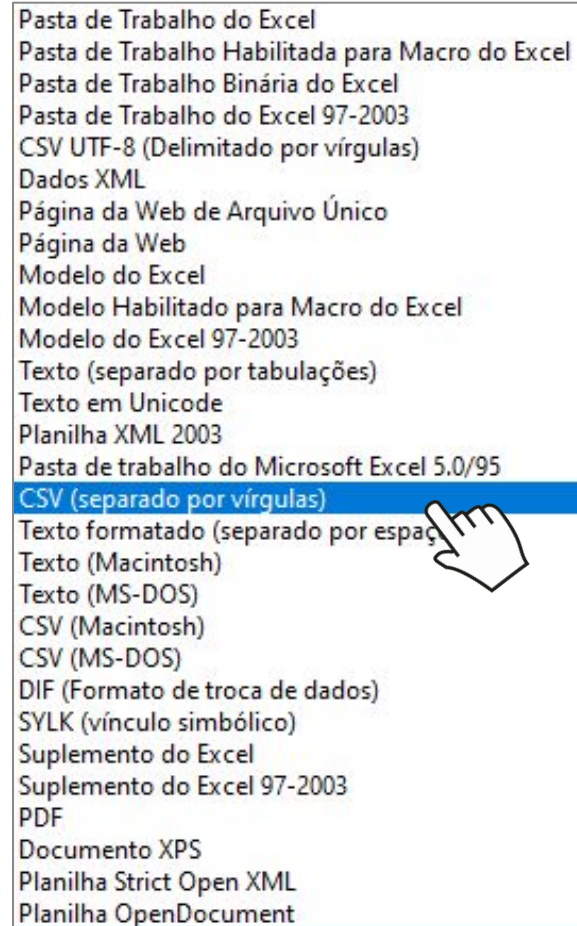
# Contestação price

Dealers



# Contestação price

O primeiro passo a ser realizado quando se recebe um extrato de price da Vivo é abrir o arquivo e salvá-lo no formato aceito pelo Vivo GO: **CSV (separado por vírgulas)**.



Pasta de Trabalho do Excel  
Pasta de Trabalho Habilitada para Macro do Excel  
Pasta de Trabalho Binária do Excel  
Pasta de Trabalho do Excel 97-2003  
CSV UTF-8 (Delimitado por vírgulas)  
Dados XML  
Página da Web de Arquivo Único  
Página da Web  
Modelo do Excel  
Modelo Habilitado para Macro do Excel  
Modelo do Excel 97-2003  
Texto (separado por tabulações)  
Texto em Unicode  
Planilha XML 2003  
Pasta de trabalho do Microsoft Excel 5.0/95  
**CSV (separado por vírgulas)**  
Texto formatado (separado por espaço)  
Texto (Macintosh)  
Texto (MS-DOS)  
CSV (Macintosh)  
CSV (MS-DOS)  
DIF (Formato de troca de dados)  
SYLK (vínculo simbólico)  
Suplemento do Excel  
Suplemento do Excel 97-2003  
PDF  
Documento XPS  
Planilha Strict Open XML  
Planilha OpenDocument

## Contestação price

Para fazer a contestação price acesse **Relatórios > Remuneração > Contestação Price > Inserir Registro**.

[illegible]

01

ate

01

Arquivo da Vivo(.csv):

Escolher arquivo

Nenhum arquivo selecionado

Carregar arquivo

O sistema gerará uma receita referente ao valor pago pela Vivo de acordo com os dados do extrato. Caso o valor total seja negativo, será gerada uma despesa. Ao alterar o extrato da Vivo, o sistema irá atualizar o movimento gerado. Caso o movimento já tenha sido baixado, o extrato não poderá ser alterado.

Colunas no arquivo da Vivo

Número de Acesso:

G

Nome do serviço:

L

Valor de Compra:

Q

Data do serviço:

S

Tipo de Cálculo:

K

Nome do serviço de dados:

M

Plataforma de Ativação:

R

Valor de Venda:

T

Voltar

Salvar

Na tela “Cadastro de Contestações de Price” filtre as informações conforme os dados do extrato, seguindo as orientações abaixo:

# Contestação price

<b>Filial Fiscal de Recebimento</b>	Indique as filiais as quais se refere o extrato da Vivo.
<b>Tipo</b>	Informe o tipo de extrato que está inserindo no sistema. Por padrão o extrato enviado pela operadora vem no formato "Contestação".
<b>O que deseja contestar?</b>	Indique quais informações de valores deseja visualizar na conciliação entre o extrato da operadora e o Vivo GO.
<b>Ano/Mês/Dia</b>	Informe o ano, mês e período ao qual o extrato se refere.
<b>Arquivo da Vivo(.csv)</b>	Anexe o extrato que salvou anteriormente no formato CSV. Caso o extrato não esteja no formato aceito pelo sistema, será apresentada uma mensagem de erro informando.
<b>Colunas no arquivo da Vivo</b>	Servem como orientação para que o parceiro valide qual o tipo de extrato recebeu da operadora (Contestação ou Recontestação). Cada coluna muda de acordo com o modelo e traz informações diferentes, serve como gabarito.

Selecionado os filtros clique em salvar.

# Contestação price

Após salvar a contestação é hora de conciliar as informações entre o extrato da Vivo e o que foi lançado no Vivo GO. Para isso basta clicar no ícone ✓.

 Lista de Contestações de Price

Voltar

Ajuda

Ver todos



Buscar Registro


Inserir Registro


Nº	Data	Filial Fiscal de Recebimento	Tipo	Ações	
	01/05/2021 até 15/05/2021		Contestação	    	<input type="checkbox"/>

# Contestação price

Ao clicar em conciliar contestação o sistema valida se o IMEI, o tipo de serviço e plano que foram citados no extrato, são os mesmos lançados na venda no Vivo GO.

Caso os dados estejam corretos e o valor da remuneração calculada pelo Vivo GO seja o mesmo do extrato, o sistema concilia a venda sinalizando com uma seta verde . Se nesse processo encontrar alguma inconsistência, a venda é marcada com um x vermelho , sendo necessária a validação desta.

<a href="#">Voltar</a> <b>Contestação Price nº 4871</b>		<a href="#">Ações</a> <a href="#">Filtros</a> <a href="#">Salvar</a>
350510544106333 <i>Diferença: R\$ 0,00 (Vivo: R\$ 320,00 / Syscor: R\$ 320,00)</i>		
<a href="#">Observação</a> <a href="#">Extrato</a> ^		
<b>Vivo</b> 05/05/2021 - VIVO FAMILIA 80GB - ANUAL	R\$ 320,00	<b>Syscor</b> 05/05/2021 - Troca de Aparelho - Vivo Família 80GB - Anual
		R\$ 320,00 

<a href="#">Voltar</a> <b>Contestação Price nº 4871</b>		<a href="#">Ações</a> <a href="#">Filtros</a> <a href="#">Salvar</a>
350563792749544 <i>Diferença: R\$ -18,98 (Vivo: R\$ -160,98 / Syscor: R\$ -142,00)</i>		
<a href="#">Observação</a> <a href="#">Extrato</a> ^		
<b>Vivo</b> 12/05/2021 - VIVO CONTROLE 4GB - ANUAL	R\$ -160,98	<b>Syscor</b> 12/05/2021 - Troca de Aparelho - Vivo Controle Fatura 4GB - Anual (Novo)
		R\$ -142,00 
350563792756242 <i>Diferença: R\$ -18,98 (Vivo: R\$ -160,98 / Syscor: R\$ -142,00)</i>		
<a href="#">Observação</a> <a href="#">Extrato</a> v		
350563792758123 <i>Diferença: R\$ -18,98 (Vivo: R\$ -160,98 / Syscor: R\$ -142,00)</i>		
<a href="#">Observação</a> <a href="#">Extrato</a> v		

# Contestação price

Caso tenha alguma venda que esteja com ❌, mas o valor pago pela operadora está correto, basta clicar no ❌ que o sistema altera para ✅, dessa forma esta venda não é considerada no extrato final de contestação. Perceba que todas as vendas que deseja contestar devem ser sinalizadas com ❌.

Note também, que na tela de contestação price o sistema disponibiliza ainda as opções:

**Ações:** Permite marcar todas as vendas como “Não Conciliadas” (❌) ou como “Conciliadas” (✅).



**Filtros:** Permite filtrar as vendas em tela, trazendo somente as informações marcadas.



Após realizar a conciliação e definir o que irá contestar, clique em salvar.



# Contestação price

Ao salvar a conciliação o sistema gera o arquivo final de contestação. Para emitir este arquivo já no formato do formulário da Vivo basta clicar em .

 Lista de Contestações de Price

Voltar  


Ajuda  



Ver todos  


Buscar Registro  


Inserir Registro  


Nº	Data	Filial Fiscal de Recebimento	Tipo	Ações	
	01/05/2021 ate 15/05/2021		Contestação	    	



Será gerado um arquivo em excel no formato aceito pelo **Portal de Contestações da Vivo**. Nesta planilha constará as vendas sinalizadas com  na conciliação, e as vendas que não constam no extrato da Vivo, mas que constam no Vivo Go no período contestado.

# Contestação price

Como mencionado, o arquivo segue os parâmetros utilizados atualmente pela operadora, sendo assim, basta apenas fazer uma última checagem das vendas a serem contestadas.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	CNPJ*	PDV*	IMEI*	LINHA*	TIPO DE CÁLCULO*	PLATAFORMA DE ATIVAÇÃO	PLANO DE ATIVAÇÃO VOZ*	PLANO DE ATIVAÇÃO DADO*	DATA DE ATIVAÇÃO*	MARGEM*
2	05199395	POVPPDFD	3,52013E+14		NORMAL	PÓS			27/11/2020	939,80
3	05199395	POVPPDFD	3,52681E+14		NORMAL	PÓS			27/11/2020	1.099,80
4	05199395	POVPPGOD	3,52916E+14		NORMAL	PÓS			04/11/2020	769,80
5	05199395	POVPPGOD	3,53676E+14		NORMAL	PÓS			16/11/2020	486,91
6	05199395	POVPPDFD	3,54713E+14		NORMAL	PÓS			27/11/2020	1.942,71
7	05199395	POVPPGOD	3,56159E+14		NORMAL	PÓS			26/11/2020	434,71
8	05199395	POVPPDFD	3,56159E+14		NORMAL	PÓS			29/11/2020	304,21
9	05199395	POVPPDFD	3,56498E+14		NORMAL	PÓS	MULTIPLIVO GRATIS		23/11/2020	499,80
10	05199395	POVPPDFD	3,56697E+14		NORMAL	PÓS			03/11/2020	362,21

# Portal de Contestações da Vivo

Por último, salve o arquivo no formato **CSV (separado por vírgulas)** e o envie a operadora através do **Portal de Contestações da Vivo**. Já no portal de contestações clique em cadastrar. Note que todos os protocolos de contestações ficam disponíveis para acompanhamento nesta página inicial do portal.

Portal de Contestações

Cadastrar

Meus Protocolos

Download Manual Parceiro


Download Manual Certificação para o B2B

Fale Conosco

Tickets Fale Conosco

Comunicação 7


Olá,



29

Protocolos em Análise


Ver Detalhes



1337

Protocolos Concluídos


Ver Detalhes



0

Protocolos Expirados


Ver Detalhes



10

Protocolos Cancelados

Ver Detalhes



0

Tickets Abertos

Ver Detalhes

before GO

# Portal de Contestações da Vivo

Na tela “Dados da contestação” selecione o segmento que irá contestar (Apoio a Campanha - APVD = Contestação de remuneração price), o canal “Revendas”, indique se é uma contestação ou uma recontestação, informe o CNPJ e clique em importação em lote.

Dados da Contestação

Segmento

Pessoa Física (PF) ▾

Canal

Selecione ▾

Classificação Contestação

☒ Contestação ☐ Recontestação

Dados do Parceiro

CNPJ

Selecione CNPJ ▾

Formulário manual

Importação em lote

# Portal de Contestações da Vivo

Na tela “Importação em lote” basta carregar o arquivo acima salvo no formato **CSV (separado por vírgulas)** e clicar em enviar. Lembre-se que o arquivo foi gerado pelo Vivo GO já nos parâmetros utilizados pela operadora, sendo assim, é só carregá-lo e enviá-lo.

## Importação em lote

Utilize a planilha para gerar o arquivo correto de contestação. Não insira ou modifique valores no arquivo gerado. Dúvidas consultar o manual ou entrar em contato pelo [Fale Conosco](#).  
Novidades:

Download Formato Padrão	
Exportar CNPJ/PDV	
Operação	MÓVEL
Segmento	APVD
Canal	Price
Arquivo	<div><div>Escolher arquivo</div><div>Nenhum arquivo selecionado</div></div>

Enviar

Exportar CNPJ/PDV

1

ARQUIVO

Portal de Contestações

Inserir linha

Formatar dados

Exportar layout

Help

Administração

2

3

4

1. Baixe as informações referentes a(s) CNPJ(s) e PDV(s) cadastrado(s)





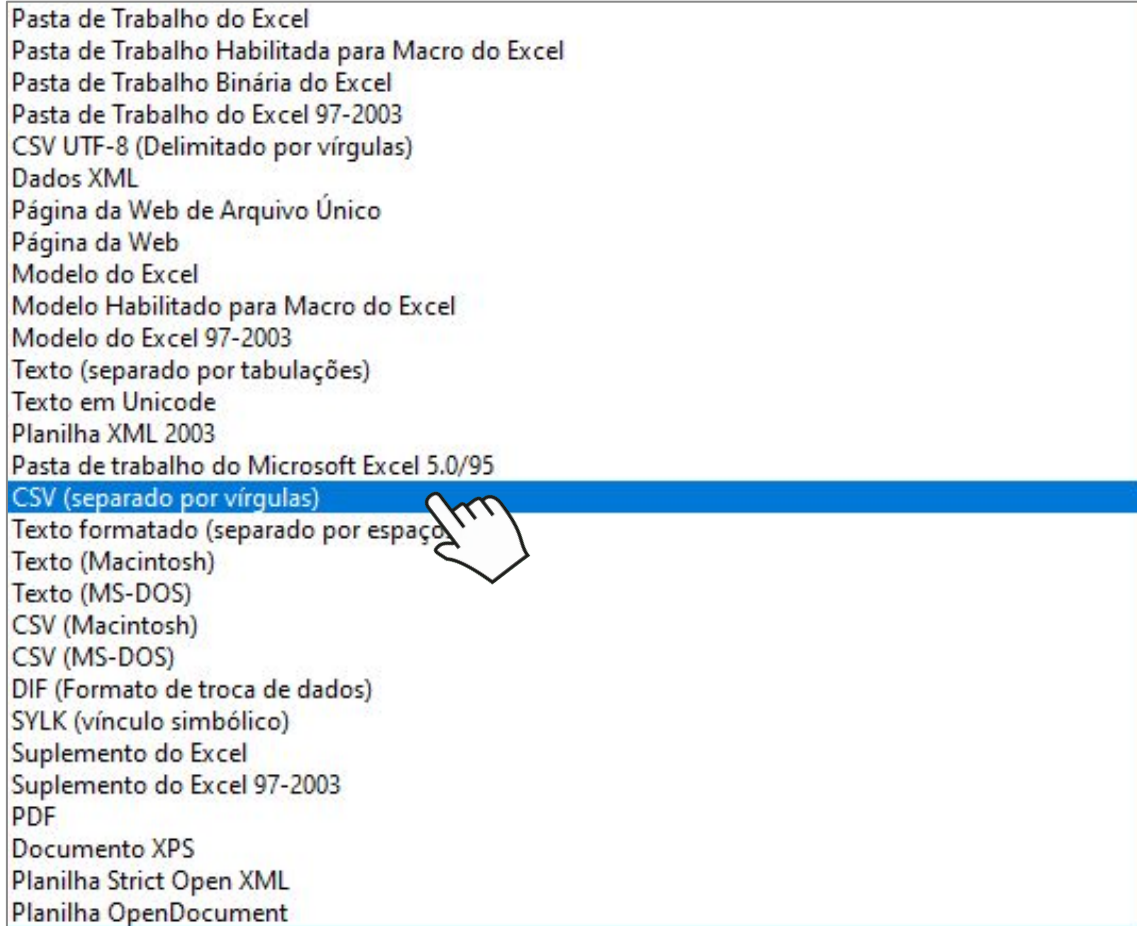
# Contestação de serviço

Dealers



## Contestação de serviço

Assim como na contestação price, o primeiro passo a ser realizado quando se recebe um extrato de serviços da Vivo é abrir o arquivo e salvá-lo no formato aceito pelo Vivo GO: **CSV (separado por vírgulas)**.



Pasta de Trabalho do Excel  
Pasta de Trabalho Habilitada para Macro do Excel  
Pasta de Trabalho Binária do Excel  
Pasta de Trabalho do Excel 97-2003  
CSV UTF-8 (Delimitado por vírgulas)  
Dados XML  
Página da Web de Arquivo Único  
Página da Web  
Modelo do Excel  
Modelo Habilitado para Macro do Excel  
Modelo do Excel 97-2003  
Texto (separado por tabulações)  
Texto em Unicode  
Planilha XML 2003  
Pasta de trabalho do Microsoft Excel 5.0/95  
**CSV (separado por vírgulas)**  
Texto formatado (separado por espaços)  
Texto (Macintosh)  
Texto (MS-DOS)  
CSV (Macintosh)  
CSV (MS-DOS)  
DIF (Formato de troca de dados)  
SYLK (vínculo simbólico)  
Suplemento do Excel  
Suplemento do Excel 97-2003  
PDF  
Documento XPS  
Planilha Strict Open XML  
Planilha OpenDocument

## Contestação de serviço

Para fazer a contestação de serviço acesse **Relatórios > Remuneração > Contestação Serviços > Inserir Registro**.

[illegible]

01

ate

01

Contestar somente os serviços encontrados no SysCor?

Não 

Sim

Considerar valor da remuneração: ?

Simulação  Real

Aceleradores de Remuneração: ?

G1 + G2 + G3 + G6 

Sem Acelerador

 G5 

Sem Acelerador

Arquivo da Vivo(.csv, .zip):

Escolher arquivo

 Nenhum arquivo selecionado 

Carregar arquivo

?

 O sistema gerará uma receita referente ao valor pago pela Vivo de acordo com os dados do extrato. Caso o valor total seja negativo, será gerada uma despesa. Ao alterar o extrato da Vivo, o sistema irá atualizar o movimento gerado. Caso o movimento já tenha sido baixado, o extrato não poderá ser alterado.

>

 Colunas no arquivo da Vivo

Nome do serviço:

V

Data do serviço:

P

Voltar

Salvar

Na tela “Cadastro de Contestações de Serviço” filtre as informações conforme os dados do extrato, seguindo as orientações abaixo:



# Contestação de serviço

<b>Filial</b>	Indique as filiais as quais se refere o extrato da Vivo.
<b>Tipo</b>	Informe o tipo de extrato que está inserindo no sistema. Por padrão o extrato enviado pela operadora vem no formato "Contestação".
<b>O que deseja contestar?</b>	Indique quais informações de valores deseja visualizar na conciliação entre o extrato da operadora e o Vivo GO.
<b>Ano/Mês/Dia</b>	Informe o ano, mês e período ao qual o extrato se refere.
<b>Atualizar clientes ao sincronizar com extrato da Vivo?</b>	<p>Indicando "Sim" nesta opção e sincronizando os clientes que estão na base com o extrato da Vivo, o sistema atualizará o cadastro de todos os clientes da rede. Com o CPF no extrato o sistema atualizará o cadastro inserindo o mesmo na base de clientes. Sem o CPF no extrato o sistema atualizará o cadastro removendo o mesmo da base de clientes.</p> <p>É válido lembrar que a base de clientes gera uma remuneração durante o período de fidelização dos mesmos. O sistema não contesta a base de clientes, apenas sincroniza e gera uma planilha eletrônica para mostrar ao gestor qual o valor da base de clientes da rede.</p>
<b>Contestar somente os serviços encontrados no SysCor?</b>	Marcando "Sim" nesta opção, o sistema mostrará na conciliação e no arquivo original da operadora, apenas os serviços encontrados no Vivo GO através da via de contestação extrato Vivo GO. Marcando "Não" nesta opção, o sistema mostrará na conciliação e no arquivo original da operadora todos os serviços do extrato.

# Contestação de serviço

<b>Contestar os serviços da Telefônica separadamente?</b>	Selecionado "Sim" nesta opção o sistema vai gerar um arquivo separado para Serviços Vivo Telefônica que ficará disponível na listagem de contestação.
<b>Considerar valor da remuneração</b>	<b>Simulação:</b> Considera o valor de remuneração bruto adicionando o cálculo do acelerador selecionado nos filtros "Aceleradores de Remuneração".  <b>Real:</b> Considera o valor de remuneração final salvo na venda.
<b>Contestar Baixas?</b>	Indicando "Sim" nesta opção o sistema mostrará na conciliação e no arquivo original da operadora as Baixas Prematuras, IP's, MD's e Downgrades de plano.
<b>Arquivo da Vivo(.csv, .zip)</b>	Anexe o extrato que salvou anteriormente no formato CSV. Caso o extrato não esteja no formato aceito pelo sistema, será apresentada uma mensagem de erro informando.
<b>Colunas no arquivo da Vivo</b>	Servem como orientação para que o parceiro valide qual o tipo de extrato recebeu da operadora (Contestação ou Recontestação). Cada coluna muda de acordo com o modelo e traz informações diferentes, serve como gabarito.

Selecionado os filtros clique em salvar.

# Contestação de serviço

Após salvar a contestação é hora de conciliar as informações entre o extrato da Vivo e o que foi lançado no Vivo GO. Para isso basta clicar no ícone ✓.

 Lista de Contestações de Serviço

Voltar

Ajuda

Ver todos

Buscar Registro

Inserir Registro

Nº	Data	Filial	Tipo	Ações	
	01/04/2021 até 30/04/2021		Contestação	        	<input type="checkbox"/>

# Contestação de serviço

Ao clicar em conciliar contestação o sistema valida se o número de acesso do cliente, o tipo de serviço e plano que foram citados no extrato, são os mesmos lançados na venda no Vivo GO.

Caso os dados estejam corretos e o valor da remuneração calculada pelo Vivo GO seja o mesmo do extrato, o sistema concilia o serviço sinalizando com uma seta verde ➡. Se nesse processo encontrar alguma inconsistência, o serviço é marcado com um x vermelho ❌, sendo necessária a validação deste.

<a href="#">Voltar</a>   <b>Contestação de Serviço nº 1958</b>		<a href="#">Ações</a> <a href="#">Filtros</a> <a href="#">Salvar</a>
Nº Portabilidade: 47996050798 Diferença: R\$ 0,00 (Vivo: R\$ 229,88 / Syscor: R\$ 229,88)		
<a href="#">Observação</a> <a href="#">Extrato</a> ▼		
Nº Acesso: [REDACTED] Diferença: R\$ 0,00 (Vivo: R\$ 32,40 / Syscor: R\$ 32,40)		
<a href="#">Observação</a> <a href="#">Extrato</a> ▲		
<b>Vivo</b> 09/01/2021 - UPGRADE POS PAGO DELTA -	R\$ 32,40	<b>Syscor</b> 09/01/2021 - UPGRADE POS PAGO - VIVO POS 16GB - Anual R\$ 32,40 ➡

<a href="#">Voltar</a>   <b>Contestação de Serviço nº 1958</b>		<a href="#">Ações</a> <a href="#">Filtros</a> <a href="#">Salvar</a>
Nº Acesso: [REDACTED] Diferença: R\$ 0,00 (Vivo: R\$ 404,98 / Syscor: R\$ 404,98)		
<a href="#">Observação</a> <a href="#">Extrato</a> ▼		
Nº Acesso: [REDACTED] Diferença: R\$ 0,00 (Vivo: R\$ 518,38 / Syscor: R\$ 518,38)		
<a href="#">Observação</a> <a href="#">Extrato</a> ▼		
Nº Acesso: [REDACTED] Diferença: R\$ -291,55 (Vivo: R\$ 388,80 / Syscor: R\$ 680,35)		
<a href="#">Observação</a> <a href="#">Extrato</a> ▲		
<b>Vivo</b> 13/01/2021 - UPGRADE POS PAGO DELTA -	R\$ 388,80	<b>Syscor</b> 13/01/2021 - MIGRACAO PRE SMARTPHONE - Vivo Pos Especial 5GB (Totalizacao) R\$ 145,78 ❌ 13/01/2021 - UPGRADE POS PAGO - Vivo Familia Especial 20GB (Totalizacao) R\$ 534,57 ❌

# Contestação de serviço

Caso tenha algum serviço que esteja com ❌, mas o valor pago pela operadora está correto, basta clicar no ❌ que o sistema altera para ✅, dessa forma este serviço não é considerado no extrato final e contestação. Perceba que todos os serviços que deseja contestar devem ser sinalizados com ❌.

Note também, que na tela de contestação de serviço o sistema disponibiliza ainda as opções:

**Ações:** Permite marcar todos os serviços como “Não Conciliados” (❌) ou como “Conciliados” (✅).



**Filtros:** Permite filtrar os serviços em tela, trazendo somente as informações marcadas.



Após realizar a conciliação e definir o que irá contestar, clique em salvar.

# Contestação de serviço

Ao salvar a conciliação o sistema gera o arquivo final de contestação. Para emitir este arquivo já no formato do formulário da Vivo/Telefônica basta clicar em .

 Lista de Contestações de Serviço

Voltar


Ajuda

Ver todos

Buscar Registro

Inserir Registro

Nº	Data	Filial	Tipo	Ações	
	01/04/2021 até 30/04/2021		Contestação	        	<input type="checkbox"/>

Será gerado um arquivo em excel no formato aceito pelo **Portal de Contestações da Vivo**. Nesta planilha constará os serviços sinalizados com  na conciliação, e os serviços que não constam no extrato da Vivo, mas que constam no Vivo Go no período contestado.

# Contestação de serviço

Como mencionado, o arquivo segue os parâmetros utilizados atualmente pela operadora, sendo assim, basta apenas fazer uma última checagem dos serviços a serem contestados.

A	B	C	D	E	F	G	H
CNPJ*	CÓD. P GRUPO COMISSÃO*	PRODUTO/SERVI	MOTIVO*	CPF / CNPJ CLIENTE	MÓVEL (LINHA)	FIXA (RF)	LINHA PROVIDOR
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ	SERVICO NAO FOI REMUNERADO				
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ	SERVICO NAO FOI REMUNERADO				
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ	SERVICO NAO FOI REMUNERADO				
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ	SERVICO NAO FOI REMUNERADO				
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ	SERVICO NAO FOI REMUNERADO				
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ	SERVICO NAO FOI REMUNERADO				
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ	SERVICO NAO FOI REMUNERADO				
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ	SERVICO NAO FOI REMUNERADO				
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ	SERVICO NAO FOI REMUNERADO				
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ	SERVICO NAO FOI REMUNERADO				
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ	SERVICO NAO FOI REMUNERADO				
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ	SERVICO NAO FOI REMUNERADO				
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ	SERVICO NAO FOI REMUNERADO				
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ	SERVICO NAO FOI REMUNERADO				

# Portal de Contestações da Vivo

Por último, salve o arquivo no formato **CSV (separado por vírgulas)** e o envie a operadora através do **Portal de Contestações da Vivo**. Já no portal de contestações clique em cadastrar. Note que todos os protocolos de contestações ficam disponíveis para acompanhamento nesta página inicial do portal.

Portal de Contestações

Cadastrar

Meus Protocolos

Download Manual Parceiro


Download Manual Certificação para o B2B

Fale Conosco

Tickets Fale Conosco

Comunicação 7


Olá,



29

Protocolos em Análise


Ver Detalhes



1337

Protocolos Concluídos


Ver Detalhes



0

Protocolos Expirados


Ver Detalhes



10

Protocolos Cancelados

Ver Detalhes



0

Tickets Abertos

Ver Detalhes

before GO



# Portal de Contestações da Vivo

Na tela “Dados da contestação” selecione o segmento que irá contestar (Pessoa Física - PF = Contestação de remuneração de serviços), o canal “Revendas”, indique se é uma contestação ou uma recontestação, informe o CNPJ e clique em importação em lote.

Dados da Contestação

Segmento

Pessoa Física (PF) ▾

Canal

Selecione ▾

Classificação Contestação

☒ Contestação ☐ Recontestação

Dados do Parceiro

CNPJ

Selecione CNPJ ▾

Formulário manual

Importação em lote

# Portal de Contestações da Vivo

Na tela “Importação em lote” basta carregar o arquivo acima salvo no formato **CSV (separado por vírgulas)** e clicar em enviar. Lembre-se que o arquivo foi gerado pelo Vivo GO já nos parâmetros utilizados pela operadora, sendo assim, é só carregá-lo e enviá-lo.

## Importação em lote

Utilize a planilha para gerar o arquivo correto de contestação. Não insira ou modifique valores no arquivo gerado. Dúvidas consultar o manual ou entrar em contato pelo [Fale Conosco](#).  
Novidades:

Download Formato Padrão	
Exportar CNPJ/PDV	
Operação	MÓVEL
Segmento	APVD
Canal	Price
Arquivo	<div><input type="button" value="Escolher arquivo"/> Nenhum arquivo selecionado</div>

Enviar

Exportar CNPJ/PDV

1

ARQUIVO

Portal de Contestações

Inserir linha

Formatar dados

Exportar layout

Administração

2

3

4

1. Baixe as informações referentes a(s) CNPJ(s) e PDV(s) cadastrado(s)



# Funcionalidades extras

Dealers

# Funcionalidades extras

Note que na lista de contestações existem ainda, algumas funcionalidades extras:

**Processar Baixas e MD** (📄): Esta funcionalidade permite baixar qualquer remuneração negativa do período contestado no relatório de “Remuneração Serviço”.

Para processar as baixas e MD's o sistema considera os seguintes tipos de comissões:

- Todo e qualquer tipo comissão contendo a palavra “Baixa” compondo a nomenclatura;
- Todo e qualquer tipo comissão contendo a palavra “Downgrade” compondo a nomenclatura;
- Todo e qualquer tipo comissão contendo a sigla “MD” compondo a nomenclatura.



O sistema insere uma mensagem automática no campo “Observações” com o informativo dessa baixa. É possível visualizar essa observação no relatório de Gestão Documental. Além da observação, o sistema registra a data da baixa desse serviço, ou seja, o gestor sabe que, no período da contestação, existe uma cobrança desse serviço no extrato.

# Funcionalidades extras

**Sincronizar clientes que estão na base com o extrato da Vivo** (): Esta funcionalidade tem como principal objetivo ajudar a controlar a base de clientes no Vivo GO.




Não há como o sistema contestar a carteira de clientes porque é a Vivo quem possui essa informação. Um cliente com serviço ativo pode sair da carteira no mês e retornar posteriormente.


O sistema baixa um arquivo do tipo planilha eletrônica informando os CPF's em dois sentidos:

- Vivo GO > extrato: o sistema mostra o nome e o CPF dos clientes não encontrados no extrato da Vivo;
- Extrato > Vivo GO: o sistema mostra o nome e o CPF dos clientes não encontrados na base local.

Obs.: Utilizar essa opção com cautela, pois o cadastro dos clientes que não constam no extrato são inativados no Vivo GO.

# Funcionalidades extras

**Editar a Receita / Despesa** (

 Lista de Contestações de Serviço











Voltar

Ajuda

Ver todos

Buscar Registro


Inserir Registro

Nº	Data	Filial	Tipo	Ações	
	01/04/2021 até 30/04/2021		Contestação	        	<input type="checkbox"/>

Total positivo: o sistema gera uma receita vinculada a contestação automaticamente.

Total negativo: o sistema gera uma despesa vinculada a contestação automaticamente.

# Funcionalidades extras

**Atualizar Comissões e Remunerações Serviços** (): Através desta funcionalidade o sistema grava a nova remuneração e atualiza o comissionamento de todos os funcionários.

 Lista de Contestações de Serviço

Voltar

Ajuda

Ver todos


Buscar Registro

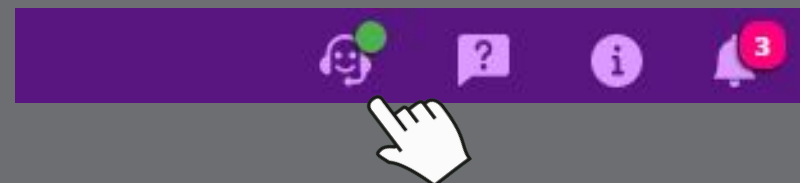
Inserir Registro

Nº	Data	Filial	Tipo	Ações	
	01/04/2021 até 30/04/2021		Contestação	        	

# Dúvidas?

Estamos aguardando seu contato

Em caso de dúvidas, acione nosso time de atendimento, através do chat online ou nossos canais de contato, que podem ser visualizados clicando no ícone , disponível na parte superior do sistema.





**OBRIGADO!**