

## Orientações para atendimentos CRC

### **NOSSA MISSÃO (Porque existimos):**

Prover soluções de conectividade entregando satisfação e qualidade de serviço aos nossos clientes

### **VISÃO (o que queremos)**

Gerar percepção de valor para os clientes mantendo a liderança através da excelência em atendimento.


### **Conheça a Você Telecom:**

Esteja sempre preparado quanto às informações da empresa a serem fornecidas, ou seja, tenha conhecimento dos produtos e serviços e como funciona a organização que você representa. Conheça as personas que utilizam os produtos e serviços da empresa para saber como tratá-las em cada situação.

**O cliente busca mais que satisfação, ele busca solução.**

Lembre-se! **Para o cliente, você é a empresa, é importante que você seja hábil para transmitir confiança e segurança em suas interações.**

### **O operador de Helpdesk precisa ter o perfil multitarefas:**


 O profissional multitarefa tem algumas qualidades que deveriam ser típicas de qualquer profissional: proativo, prestativo, solidário, não tem preguiça, não é conformado e não foge dos problemas. Precisa estar antenado com novas práticas, novas tecnologias e novos sistemas que permitam atuar com agilidade e eficiência.

Principais habilidades do helpdesk: Disposição de servir, gosta de lidar com pessoas, empatia, paciência, gosta de resolver problemas, tem Jogo de cintura, é proativo.

### **NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:**

A você Telecom possui uma Central de Relacionamento com clientes regionalizada que atua 24 horas.

Disponibiliza plataformas de atendimento multicanal que proporciona ao cliente a praticidade de escolher qual a melhor forma de entrar em contato conosco, melhorando a experiência de nossos clientes com nossos serviços.

Whatsapp 096 3333 3333  24hs

Facebook/messenger  24hs

E-mail [falecom@vocetelecom.vc](mailto:falecom@vocetelecom.vc) resposta em até 24hs

Chat pelo site <http://www.vocetelecom.vc/> 24hs

Atendimento digital através da [minhavoce.com.br](http://minhavoce.com.br)

Serviço de atendimento ao Cliente 0800 701 2005 3312-5400 (opção 2) 24hs

Lojas com atendimento presencial e terminais de autoatendimento (Totens)

Tratativas financeiras com fornecedores 3312-5400 – ramal 1016/1070.

Setor de compras 3312-5400 – ramal 1001

## **ENDEREÇO DOS PONTOS DE VENDA:**

**Macapá:** av. Coaracy nunes, 348 - Centro (**somente venda**)

Quiosques: Supermercado Fortaleza da BR 156, Vila Nova Shopping, Amapá Garden Shopping. (**somente venda**)

**OBS: desde o início da pandemia não temos mais loja no Macapá Shopping**

Avenida Henrique Galucio, 1896 - Santa Rita (**venda e pós venda**)

**Santana:** Av Santana 2336 Paraíso, entre Euclides Rodrigues e Padre Vitório Galiane (venda e pós venda)

**Laranjal do Jari:** Rua Emílio Médici, nº 2504 - Agreste. (venda e pós venda)

**Mazagão:** R.Veiga Cabral, dentro do terminal rodoviário, bairro bom Jesus. (venda e pós venda)

**Abaetetuba:** Rua Barão do Rio Branco, 1297 - Centro. (venda e pós venda)

**Almeirim:** Rua : Padre Amândio Pantoja, 1397- Centro - Em Frente A Eletroshopping. (venda e pós venda)

**Afuá:** Tv. Manoel Florindo Gonçalves, 180. (venda e pós venda)

**Porto Grande:** Av: Amapá , 443 - Malvinas. (venda e pós venda)

**Pedra Branca:** Rua Francisco Braz Galeria : 275 - centro. (venda e pós venda)

## **Localidades que não possuem lojas de atendimentos presenciais:**

Serra do Navio, Ferreira Gomes, Amapá, Calçoene, Tartarugalzinho, Chaves-PA, Vitória do Jari (falta somente inaugurar), Monte Dourado.

## **\*INFORMATIVO DE FUNCIONAMENTO DOS SETORES\***

**\*TELEVENDAS/COMERCIAL\*** de segunda a sábado de 08:00 as 20:00

**\*CANCELAMENTO RETENÇÃO\*** Segunda a sexta de 08:00 as 18:00 e sábado de 08:00 as 12:00hs

**\*SUPORTE EMPRESARIAL\*** 24hs

**\*FATURAMENTO\*** Segunda a sexta de 08:00 as 18:00 e sábado de 08:00 as 12:00hs

**\*LOJAS\*** Segunda a sexta de 08:00 as 18:00 e sábado de 08:00 as 12:00hs  
(confirmar no informativo diário encaminhado nos grupos skype e whatsapp)

## **VALORES COBRADOS POR EXTRAVIO DE EQUIPAMENTOS:**

### **PLANOS ULTRA**

R\$300,00 - ONU – integrado a Roteador Wi-Fi 802.11b/g/n (Wi-Fi Ultra)

R\$500,00 - ONU – integrado a Roteador Wi-Fi 802.11ac (Wi-Fi Ultra Duo)

R\$40,00 - Cordão Óptico

### **PLANOS MEGA**

R\$250,00 - CPE

R\$90,00 - ROTEADOR

## **TAXAS DE SERVIÇOS:**

Mudança de endereço - ultra/mega – R\$ 199,90 em até 5 vezes

Mudança de ponto interno – ULTRA – R\$ 199,90 em até 5 vezes.

Mudança de ponto interno – MEGA – R\$ 150,00 em até 3 vezes.

Mudança de ponto CPE– R\$ 150,00 em até 3 vezes.

Visita técnica improdutiva - ultra/mega – R\$ 150,00 em até 3 vezes

## **ATENDIMENTO TELEFÔNICO:**

Trate o cliente sempre como senhor ou senhora, independente da idade.

Não usar termos íntimos, palavras no gerúndio, palavras negativas.

Usar sempre a saudação e encerramento padrões:

### **Saudação padrão:**

“VOCÊ TELECOM BOM DIA (TARDE, NOITE), MEU NOME É  
FULANO, COMO POSSO AJUDAR?”

### **Encerramento padrão:**

“OBRIGADO (A) POR ESCOLHER A VOCÊ TELECOM, TENHA UM  
EXCELENTE DIA (TARDE OU NOITE)”

-Na fase de saudação o operador deve mostrar ao cliente que esta disponível a atender e resolver qualquer solicitação, use uma entonação de voz calma e alegre.

Todo novo atendimento deve ser iniciado como se fosse o 1º. Ouça a solicitação ou reclamação e simultaneamente registre estas informações em um bloco de notas, o cliente não gosta de repetir o que falou e é dever do operador se concentrar ao máximo e reter todas as informações.

**“SENHOR! NÃO ENTENDI SUA SOLICITAÇÃO, FALE PAUSADAMENTE POR GENTILEZA”**

Em alguns casos o cliente pode estar extremamente exaltado ou falando demais, nesses casos o operador deve manter a calma e tentar captar a solicitação ou reclamação e informar ao cliente que pode resolver, porém precisa que o mesmo se acalme e o ajude na resolução.

“CONFIRME POR FAVOR O CPF\CNPJ DO ASSINANTE”

“QUAL O TELEFONE PRA CONTATO ?”

“CONFIRME SEU EMAIL POR GENTILEZA”

“CONFIRME O ENDEREÇO PARA O QUAL ESTA SOLICITANDO ATENDIMENTO”

**-Haverá casos em que o solicitante não é o assinante:**

“SENHOR, ME INFORME SEU NOME COMPLETO, NÚMERO DE TELEFONE PARA CONTATO.”

-Adicione as informações no integrator em contatos ou confirme os dados do solicitante caso já esteja registrado.

-A confirmação dos dados do assinante e do solicitante é para que não haja um atendimento a um usuário que não tenha qualquer vínculo com o assinante.

-Lembre que de maneira alguma o operador deverá fornecer quaisquer dados do assinante, deixe que o solicitante os forneça, e não havendo a confirmação dos dados o atendimento não deve ser iniciado.

“SENHOR PEÇO QUE CONFIRME OS DADOS DO ASSINANTE POR GENTILEZA, OU NÃO PODEREMOS PROSSEGUIR COM SEU ATENDIMENTO, SE HOVER A POSSIBILIDADE POR FAVOR PEÇA AO PRÓPRIO ASSINANTE PARA ENTRAR EM CONTATO CONOSCO QUANDO ESTIVER NO LOCAL DA INSTALAÇÃO DO PLANO”

OUVIR A SOLICITAÇÃO DO CLIENTE, VERIFICAR O HISTÓRICO DE ATENDIMENTOS. SE JA HOVER ATENDIMENTO ABERTO PARA A MESMA SOLICITAÇÃO, ADICIONE UM CONTATO COM NOME E TELEFONE DO SOLICITANTE E TRATE A SOLICITAÇÃO COM O CLIENTE.

SE NÃO HOUVER ATENDIMENTO ABERTO, ABRIR ATENDIMENTO, INFORMAR O PROTOCOLO E REGISTRAR AS INFORMAÇÕES.

-Ao abrir o atendimento o protocolo deve ser informado após a conclusão de abertura do atendimento para que não ocorra de ser informado um protocolo divergente.

“SENHOR O PROTOCOLO DE SEU ATENDIMENTO É 12345, AGUARDE UM MOMENTO QUE ESTOU REGISTRANDO SUAS INFORMAÇÕES”

-Nesta fase o operador deve manter contato com o cliente em breves intervalos de tempo para evitar que o atendimento fique vago ou que o cliente fique efetuando questionamentos sobre a demora no atendimento.

“SENHOR AGUARDE MAIS UM MOMENTO POR FAVOR, ESTOU FINALIZANDO O REGISTRO DE SEU ATENDIMENTO”

**-Neste momento o operador deve checar o status do plano, extrato financeiro, extrato de conexão e atendimentos registrados, de acordo com a solicitação.**

-Lembre que um plano pode estar suspenso por débito e neste caso o atendimento técnico se torna nulo.

-Todas as descrições de comentários e testes devem ser registradas com caracteres em caixa alta (letras maiúsculas), desta maneira o registro de qualquer dado pode ser efetuado em menor tempo e conseqüentemente haverá mais produção.

### **QUESTIONAR SOBRE A SOLICITAÇÃO**

-Nesta fase o operador deve obrigatoriamente questionar a solicitação do cliente para que haja maior precisão na descrição das informações no histórico do atendimento.

**-Sempre trate o cliente cordialmente e questione-o educadamente**

-Perguntar! Deve ser um ato constante, pergunte ao cliente sobre algo objetivo em sua solicitação, desta maneira o operador terá como definir o que o cliente necessita e também haverá a oportunidade de resolver um problema ou atender a uma solicitação sem necessidade de encaminhar o atendimento a um setor ou nível seguinte.

**-Lembre que, questionar o cliente não significa confrontá-lo e sim coletar a maior quantidade de informações em um curto intervalo de tempo.**

“O SENHOR PODE ME INFORMAR COMO TAL EVENTO ACONTECEU?”

### **REGISTRAR INFORMAÇÕES**

-Esta fase é crítica para o operador, pois, haverá um tempo mínimo para analisar a solicitação ou reclamação do cliente.

- Descrever claramente todas as informações coletadas durante atendimento e, desta maneira o setor ou operador que assumir o atendimento entenderá e tratará a solicitação ou reclamação devidamente, sendo assim, cada mínimo detalhe informado pelo cliente ou dado registrado no Integrator pode mudar drasticamente o fluxo e resolução do atendimento.

**-Lembre que as informações registradas são advindas do cliente e não conclusão do operador:**

O CLIENTE INFORMOU QUE UM CAMINHÃO PASSOU NA RUA E DANIFICOU O CABO DROP.  
O CLIENTE INFORMOU QUE APÓS UMA FALHA ELÉTRICA, O ACESSO FICOU INDISPONÍVEL.  
O CLIENTE INFORMOU QUE REINICIOU A FONTE POE E O LED NÃO LIGOU  
O CLIENTE INFORMOU QUE OS LEDS DO ROTEADOR NÃO LIGAM

-A conclusão da análise do atendimento deve ser descrita claramente e em poucas linhas, somente deve ser registrado algo que esteja voltado aos atendimentos.

### **INÍCIO DOS TESTES, ANÁLISE E REGISTRO DOS DADOS COLETADOS**

-Esta fase é a mais importante e é onde pode ser definido se o atendimento será encaminhado a outro nível, setor ou será finalizado com resolução imediata

## **Tipos de atendimentos**

**REGISTRAR O ATENDIMENTO COM DESCRIÇÃO DO PROBLEMA  
RELATADO PELO CLIENTE RESUMIDAMENTE: SEM CONEXÃO,  
CONEXÃO LENTA, ROTEADOR DANIFICADO, SOLICITAÇÃO DE FATURA,  
INFORME DE PAGAMENTO, SOLICITAÇÃO DE DESCONTO, ETC...)**

### **1.1. FATURAS / NEGOCIAÇÃO**

Obs: sempre analisar atendimentos anteriores (todos os status).

**\*OBRIGATÓRIO FAZER A CONFIRMAÇÃO DOS DADOS CADASTRAIS EM TODAS AS  
LIGAÇÕES\***

**CPF / NOME COMPLETO DO CLIENTE**

**TELEFONE**

**EMAIL**

**ENDEREÇO COM CEP (INSTALAÇÃO E COBRANÇA)**

**INFORMEM NÚMERO DO PROTOCOLO**

**VERIFIQUEM SE TEM CONTATO FINANCEIRO (E SE NAO TEM MAIS DE 1, o padrão é ter apenas 1, isso pode influenciar na hora que cliente liga pros 0800 e nos envios de email e sms automáticos)**

### **Contestação de faturas**

**Solicitação de desconto:** Abrir o atendimento, realizar a análise e encerrar ou encaminhar (PRAZO DE 3 DIAS ÚTEIS ATÉ CONCLUSÃO DO FATURAMENTO)

Se encaminhar pro N2 - mudar o status para **Em resolução**

Se encaminhar pro **FATURAMENTO** - deixar **pendente**

### **Script para atendimento:**

SR(A)ELIZANDRA CEL:99737282 SOLICITA DESCONTO REFERENTE AO PERIODO DE 16/03 A 31/03, POIS ESTAVA SEM ACESSO - CLIENTE CIENTE QUE SUA SOLICITAÇÃO SERÁ

ANALISADA NO PRAZO DE ATÉ 3 DIAS ÚTEIS E CASO SEJA CONCEDIDO, O DESCONTO SERÁ LANÇADO NO PRÓXIMO FATURAMENTO.

.....

**ESCLARECIMENTO SOBRE OS CICLOS DO FATURAMENTO:** Faturamento geral ocorre duas vezes ao mês considerando as datas de vencimento onde:

VENCIMENTOS 01, 05 E 10 - FECHAM DIA 19 DE CADA MÊS

EX: VENCIMENTO 10/02/2020 COBRA-SE UTILIZAÇÃO REFERENTE AO PERÍODO: 20/12/2019 A 19/01/2020

01/01  
05/01 INICIA NO DIA 20/01 ATÉ 19/12  
10/01

01/09  
05/09 INICIA NO DIA 20/07 ATÉ 19/08  
10/09

VENCIMENTOS 15, 20 E 25 - FECHAM DIA 31 DE CADA MÊS  
EX: VENCIMENTO 25/05/2018 COBRA-SE UTILIZAÇÃO REFERENTE AO PERÍODO: 01 A 31/04/2018

.....

**RESIDUAL DE FATURAS (DEVIDO)**

Não são lançados para próximo faturamento, o cliente deve pagar a fatura com valor restante.

**TROCA DE PAGAMENTO**

**PAGAMENTO EM DUPLICIDADE/TRANSFERENCIA DE PAGAMENTO**

Abre um atendimento e encerra

Orientar o cliente a encaminhar o comprovante de pagamento por email para [falecom@vocetelecom.vc](mailto:falecom@vocetelecom.vc) ou por whatsapp 3333 3333 apresentar no atendimento presencial de sua localidade, para que seja anexado no sistema e encaminhado ao faturamento para análise.

**SOLICITAÇÃO DE DESCONTO PERÍODO QUE O PLANO ESTAVA BLOQUEADO POR DÉBITO**

Senhor! informo que o desconto pelo período suspenso por débito sempre virá automaticamente na fatura subsequente, ainda não gerada pelo nosso sistema.

**Script para atendimento:**

SR. RUBENS SOLICITA DESCONTO POR PERÍODO BLOQUEADO, CLIENTE FOI INFORMADO QUE O DESCONTO SERÁ LANÇADO AUTOMATICAMENTE EM SUA PRÓXIMA FATURA.

---

## **MUDANÇA DE VENCIMENTO**

**(só pode ser realizada 1 vez a cada 30 dias - somente o titular pode solicitar**

**Colocar na CAPA DO ATENDIMENTO como padrão a data atual e a nova data:**

**MUDANÇA DE VENCIMENTO DE 01 PARA 15**

**MUDANÇA DE VENCIMENTO DE 10 PARA 25**

Isso é para ajudar o faturamento na hora de gerar os relatórios e identificar quando é mesmo ciclo e ciclos diferentes

plano tem que estar adimplente, abrir o atendimento, informando a nova data **01 - 05 - 10- 15 -20 - 25** e encaminhar ao cargo: FATURAMENTO.

Analisar a data de solicitação e o ciclo de faturamento atual e novo de acordo com a data solicitada, pra identificar se vai ocorrer mudança no ciclo de faturamento:

**Se continuar o mesmo ciclo de faturamento:** A mudança no sistema ocorre em até 48hs

**CAPA DO ATENDIMENTO:**

**SCRIPT PARA ATENDIMENTO:**

SR(A),TAYANE CEL:99737282 SOLICITA MUDANCA DE VENCIMENTO DO DIA 5 P/ O DIA 10- CIENTE QUE O PROCEDIMENTO SERÁ REALIZADO NO SISTEMA EM ATÉ 48HS DIAS UTEIS.

**OBS: Quando houver mudança de ciclo:**

A mudança poderá ocorrer em até 40 dias após a solicitação, pois o sistema vai identificar a melhor data para nao haver 2 faturas no mesmo mês.

**script:**

SR(A),TAYANE CEL:99737282 SOLICITA MUDANÇA DE VENCIMENTO DO DIA 25 P/ O DIA 10- CIENTE QUE A MUDANÇA DA DATA OCORRERÁ NA PROXIMA FATURA, OU NA SEGUINTE, PODENDO LEVAR ATÉ 40 DIAS A PARTIR DA SOLICITAÇÃO DEVIDO AOS AJUSTES ENTRE OS CICLOS DE FATURAMENTO

## **Emissão de 2 via de faturas**

Abre-se o atendimento e encerra

O padrão é ensinar o cliente a emitir a fatura pela central do assinante e encaminhar pelo integrador para o email cadastrado ou por sms para o contato registrado.

**Script para atendimento:**

SR(A) MARCO, TEL. 32425044, SOLICITOU 2ª VIA DE FATURA, FATURA ENCAMINHADA PARA SEU EMAIL E O CLIENTE FOI INFORMADO QUE A FATURA É DISPONIBILIZADA NA CENTRAL DO ASSINANTE, ORIENTADO (A) COMO ACESSÁ-LA.



## **OBSERVAÇÃO IMPORTANTE:**

1- para boletos que vencem nos sábados, domingos e feriados o cliente tem o direito ao desconto de 10% até o próximo dia útil

2 - validade das faturas 60 dias, após isso é necessário abrir atendimento pro FATURAMENTO atualizar a fatura

## **CLIENTES QUE POSSUEM A FORMA DE COBRANÇA DÉBITO EM CONTA - detalhamento da cobrança - EMISSÃO DE NOTAS FISCAIS**

Não gera fatura, a não ser que o débito não seja efetuado.

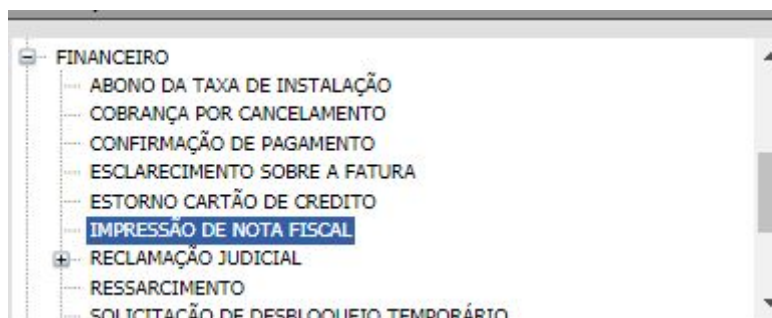
Quando o cliente ligar solicitando o demonstrativo de cobrança, é a nota fiscal SVA e SCM, ainda não está sendo enviado para todos os clientes que possuem plano ULTRA, nesse caso, quando cliente ligar precisamos encaminhar um atendimento para o setor de faturamento para que o cliente em questão seja incluído em uma lista de envio automático mensal de emails com as notas fiscais.

TIPO DE ATENDIMENTO: **impressão de nota fiscal**, que está na árvore de atendimento do FINANCEIRO.

**Prazo para conclusão do atendimento pelo faturamento:** 5 dias úteis

Capa do atendimento: ENVIAR NOTAS FISCAIS SVA E SCM MENSALMENTE

Encaminhar ao cargo FATURAMENTO



SCRIPT:

CLIENTE FULANO TEL 096 99147-9084 QUE TEM FORMA DE PAGAMENTO DÉBITO AUTOMÁTICO SOLICITA RECEBER MENSALMENTE AS NOTAS FISCAIS DE SERVIÇO PARA QUE POSSA ACOMPANHAR SE ESTA DE ACORDO COM O VALOR QUE ESTA SENDO DEBITADO EMAIL [jaqueline@vocetelecom.vc](mailto:jaqueline@vocetelecom.vc)

.....

## **FATURA PROPORCIONAL**

A fatura proporcional é gerada automaticamente e depende: da data de vencimento, ciclo de faturamento, data de instalação ou cancelamento.

Abrir o atendimento, realizar a análise considerando os critérios acima e explicar ao cliente, encerrar o atendimento.

.....

### **Informe de pagamento**

**Plano suspenso por débito**, cliente pagou e quer fazer o informe de pagamento, fazer o informe (habilitação provisória) pelo integrator, pode ser feito para clientes com boletos vencidos até 30 dias. Informar ao cliente que ele tem direito a fazer o informe de pagamento 1 vez a cada 30 dias, o plano fica habilitado provisoriamente por 5 dias, quando o pagamento cair no sistema o plano será habilitado em definitivo (o prazo de compensação é de 24/72hs) se o pagamento não cair no sistema em até 5 dias, o plano será bloqueado novamente e só será habilitado quando o pagamento cair no sistema. (abrir o atendimento e encerrar)

obs: Sempre informar ao cliente que essa opção está disponível na central do assinante, caso seja necessário em outro momento.

**script:** SR..... INFORMA QUE EFETUOU O PAGAMENTO DA FATURA 25/07/2018 HOJE NA CASA LOTERICA E SOLICITA HABILITAÇÃO DE SEU PLANO. O MESMO FOI INFORMADO QUE REALIZAMOS O INFORME DE PAGAMENTO NO SISTEMA QUE HABILITA O PLANO PROVISÓRIAMENTE POR 5 DIAS, ATÉ QUE SEU PAGAMENTO SEJA COMPENSADO NO SISTEMA.

.....

### **CLIENTE JÁ FEZ O INFORME DE PAGAMENTO E SÓ PAGOU APÓS OS 5 DIAS (QUANDO O PLANO FOI BLOQUEADO NOVAMENTE)**

Senhor! O informe de pagamento pode ser realizado uma única vez a cada 30 dias e seu plano já fez no dia ..... nesse caso tem que aguardar, o prazo máximo para compensação do pagamento da fatura em nosso sistema é de até 48 horas (dias uteis), após o banco ou correspondente bancário repassar os valores o seu serviço automaticamente será habilitado.

### **CLIENTE ENTRA EM CONTATO PARA FAZER INFORME DE PAGAMENTO PORÉM TEM FATURAS VENCIDAS A MAIS DE 30 DIAS**

SRA MARIA ENTROU EM CONTATO SOLICITANDO REALIZAR O INFORME DE PAGAMENTO, POREM NAO FOI POSSIVEL REALIZAR O PROCEDIMENTO POIS O MESMO POSSUI FATURAS EM ABERTO EM A MAIS DE TRINTA DIAS.  
CLIENTE CIENTE QUE PRECISA AGUARDAR A BAIXA BANCARIA PRAZO DE ATE 24/72 HORAS (dias uteis)

### **BAIXA NÃO REALIZADA (JA PAGOU A 3 DIAS UTEIS E NAO DEU BAIXA NO SISTEMA)**

Esse tipo de atendimento não é realizado por telefone.

Orientar o cliente e fazer sua solicitação/reclamação por email a [falecom@vocetelecom.vc](mailto:falecom@vocetelecom.vc) ou pelo atendimento digital como whatsapp 3333 3333, orientado-o a encaminhar o

comprovante de pagamento em anexo ou comparecer em um dos pontos de atendimentos presenciais com o comprovante para que seja analisado.

#### **Script para atendimento:**

SR. ... FOI ORIENTADO A ENCAMINHAR E-MAIL PARA [FALECOM@VOCETELECOM.VC](mailto:FALECOM@VOCETELECOM.VC) CONTENDO NOME COMPLETO DO ASSINANTE COM CNPJ / CPF E COMPROVANTE DO PAGAMENTO EM ANEXO.

.....

### **Negociação de débitos**

A negociação de débitos pode ser realizada **somente pelo titular do plano, em todos os canais de atendimento.**

#### **REGRAS DE VALORES NEGOCIÁVEIS**

Cliente precisa ter 1 fatura com mais de 15 dias de atraso (se houver uma com mais de 15 dias de atraso e outras a vencer, devemos consultar o cliente se deseja inclui-las, o ideal é negociar todo o débito.

Débito maior que R\$ 99,99 (Noventa e nove reais e noventa e nove centavos).

Valor mínimo parcela R\$30,00 (trinta reais).

#### **CANAL SAC:**

##### **1 - Realizar confirmação se titular do acesso com o seguinte script de validação de dados:**

*“Senhor (a) para sua segurança informo que essa ligação está sendo gravada. Precisamos confirmar alguns dados antes de realizar a sua solicitação: favor informar NOME COMPLETO...(aguardar cliente informar), CPF...(aguardar cliente informar), DATA DE NASCIMENTO...(aguardar cliente informar), telefone para contato...(aguardar cliente informar)”, email para contato, endereço de instalação ...(aguardar cliente informar)”.*

*As respostas DEVEM ser corretas (no caso do telefone de contato pode ser adicionado novo), caso uma das resposta não esteja correta, solicitar que o titular do acesso entre em contato conosco, encerrar atendimento.*

##### **Caso TODAS as respostas estejam corretas:**

##### **2 - Repetir para o cliente a sua solicitação:**

“Sr(a)....., confirma a solicitação de negociação de débitos, no valor total de R\$1.000,00, com entrada de R\$400,00 e restante parcelado em: 3 x R\$200,00, com pagamento da entrada para hoje 25/04/2020 e as parcelas futuras para vencimentos: 25/05 e 25/06 e 25/07 de 2020?”

**Se o cliente concordar** – informar que os boletos da negociação estão sendo encaminhados por e-mail)

Script para comentário no atendimento:

NEGOCIAÇÃO REALIZADA

VALOR TOTAL: 1,000,00

ENTRADA: 400,00

RESTANTE PARCELADO EM: 3x

VALOR DAS PARCELAS: 200,00

FATURAS NEGOCIADAS: 01/01/2020, 01/02/2020 E 01/03/2020

### **Fechar o atendimento: NEGOCIAÇÃO REALIZADA**

**Se o cliente não concordar** – verificar o motivo e dar as devidas explicações.

### **Fechar o atendimento – NEGOCIAÇÃO NÃO REALIZADA**

#### **Fluxo do Processo – Sistema corporativo da Empresa (Integrator):**

**PLANOS CANCELADOS:** independente de data de cancelamento, sempre confirmar se foi gerada a multa rescisória, pois só poderemos gerar a negociação após a multa rescisória estar gerada no sistema.

1 - No sistema Integrator desktop, aba financeiro, ao verificar os débitos em aberto, sempre escolher uma data inicial com o ano 2010 e data final até um ano para frente.

2 - Verificar se o cliente tem mais de um plano e confirmar com o mesmo, se a negociação será de apenas um ou de todos os planos em aberto.

3 - Verificar se já existe um parcelamento em aberto, pois o mesmo deverá ser excluído, antes de gerar um novo.

4 - Incluir todos os débitos em aberto, preferencialmente incluindo os a vencer, sempre validando a opção com o cliente.

5 - De acordo Com o valor total do débito em aberto, aplicar a Regra de Negociação vigente, para identificar o número de parcelas possíveis e se a dívida se enquadra nas regras estabelecidas para ser negociada.

A parcela de entrada deverá ser criada com vencimento para o dia da negociação.

### **PARÂMETROS DE NEGOCIAÇÃO:**

Valores	Número de Parcelas	Forma de Pagamento	Valor Mínimo Parcela
<b>R\$ 100,00</b> <b>a</b>	Entrada R\$ 60% + 02 parcelas	Boleto bancário	R\$ 30,00

<b>R\$ 300,00</b>			
<b>R\$ 301,00</b> <b>a</b> <b>R\$ 500,00</b>	Entrada R\$ 50% + 03 parcelas	Boleto bancário	R\$ 30,00
<b>R\$ 501,00</b> <b>a</b> <b>R\$ 700,00</b>	Entrada R\$ 40% + 04 parcelas	Boleto bancário	R\$ 30,00
<b>Acima de</b> <b>R\$ 700,00</b>	Entrada R\$ 30% + 05 parcelas	Boleto bancário	R\$ 30,00
<b>Pagamento a</b> <b>Vista</b>	1 Parcela	Boleto bancário	Aplicado somente casos com débitos em abertos a mais de 30 dias

## PASSO A PASSO PARA GERAR A NEGOCIAÇÃO NO SISTEMA:

- 1- Clicar em parcelar dívida:

Nome: (EZEQUIEL MONTEIRO DA GAMA) - Codigo: ( 141.329)

The screenshot shows the software interface with the 'Financieiro' tab selected. The 'Parcelar Dívida' button is circled in red. The interface includes a top menu bar with options like 'Base', 'Cadastro', 'Plano', 'Financieiro', 'Atendimento', and 'Prop. Comercial'. Below the menu is a toolbar with icons for 'Adicionar Conta', 'Editar Conta', 'Form. Recibo', 'Dar Desconto', 'Parcelar Dívida', 'Extrato', 'Criar Fatura', 'Carta Cobrança', and 'Status Protesto'. The 'Parcelar Dívida' button is highlighted with a red circle. The main area displays a list of financial transactions under the 'Histórico da conta' section, with columns for 'Vencim...', 'Total das Contas R\$', 'Pago R\$', and 'Descor...'. The list shows several transactions with dates and amounts, including 'Vencimento 21/11/2019- PAGAS - Total das Contas R\$ 420,00 - Pago R\$ 0,00 - Descor...' and 'Vencimento 15/02/2020- Pendente Composto de 3 Contas a Receber - Saldo R\$ 149,90'.



2 – Selecionar os vencimentos a serem negociados e clicar em **ACRESCENTAR**

De 01/01/2010 até 20/08/2020 Plano TODOS OS PLANOS Contas Receber Todas

**Histórico da conta**

Data Vencimento	Historico Da Conta	Valor Da Conta	Saldo
15/03/2020	(1) Você Connect Turbo 20 MEGA Resi...	R\$ 17,24	17,24
15/03/2020	Encargos por Atraso (Fatura Nº 22002...	R\$ 0,35	0,35
15/03/2020	Encargos por Atraso (Fatura Nº 22002...	R\$ 2,02	2,02
15/03/2020	(1) Você Connect Turbo 20 MEGA Resi...	R\$ 97,66	97,66
15/04/2020	(1) Você Connect Turbo 20 MEGA Resi...	R\$ 13,22	13,22
15/04/2020	(1) Você Connect Turbo 20 MEGA Resi...	R\$ 74,87	74,87

**Acrescentar**

3 - Identificar a soma dos débitos com juros e multas e dividir de acordo com a tabela de negociação.

**Parcelamento de Dívida**

Forma Pagamento: Conta de Consumo

Nº Parcelas: 3 Data Vencimento Inicial: 22 Abr 2020 Dias entre as Faturas: 30

Valor Atualizado: 211,19 Juros Parcelas: 4,22 **Valor Total: 215,41**

Historico	Data Vencimento	Juros	Valor
Parcelamento de Dívida ( 1/3 )	22/04/2020	3,35	71,00
Parcelamento de Dívida ( 2/3 )	22/05/2020	3,35	71,00
Parcelamento de Dívida ( 3/3 )	22/06/2020	3,35	73,41

**Detalhe da Fatura com Vencimento** 22 Abr 2020

Detalhe	Valor
15/03/2020-(1) Você Connect Turbo 20 MEGA Residencial - SCM-	17,24
15/03/2020-Encargos por Atraso (Fatura Nº 2200248460)	0,35
15/03/2020-Encargos por Atraso (Fatura Nº 2200248460)	2,02
15/03/2020-(1) Você Connect Turbo 20 MEGA Residencial - SVA-	48,04

Valores	Número de Parcelas	Forma de Pagamento	Valor Mínimo Parcela
R\$ 100,00 a R\$ 300,00	Entrada R\$ 60% + 02 parcelas	Boleto bancário	R\$ 30,00
R\$ 301,00 a R\$ 500,00	Entrada R\$ 50% + 03 parcelas	Boleto bancário	R\$ 30,00
R\$ 501,00 a R\$ 700,00	Entrada R\$ 40% + 04 parcelas	Boleto bancário	R\$ 30,00
Acima de R\$ 700,00	Entrada R\$ 30% + 05 parcelas	Boleto bancário	R\$ 30,00
Pagamento a Vista	1 Parcela	Boleto bancário	Aplicado somente casos com débitos em abertos a mais de 30 dias

4 - Na planilha de negociação realizar o cálculo do valor de entrada e valor da demais parcelas, de acordo com a regra de negociação

VALOR DO DÉBITO	% ENTRADA	VALOR ENTRADA	RESTANTE DO DÉBITO	OPÇÕES DE PARCELAS	VALOR POR PARCELAS
R\$ 215,41	60%	R\$ 129,25	R\$ 86,16	1X	R\$ 86,16
				2X	R\$ 43,08
				3X	R\$ 28,72
				4X	R\$ 21,54
				5X	R\$ 17,23

OBS: O valor a ser negociado é retirado do integrador e as formas negociáveis são de acordo com a tabela de regras.

VALOR	2X	3X	4X	5X	6X	7X
R\$ 1.503,16	R\$ 751,58	R\$ 501,05	R\$ 375,79	R\$ 300,63	R\$ 250,53	R\$ 214,7

Obs: A data da entrada deve ser no dia da negociação, porém para negociações realizadas após as 16:00hs podemos colocar a data da entrada da negociação para o dia seguinte. Sempre atentar-se para alterar a data de entrada, caso seja negociado após as 16hs.

5 - Após isso é necessário clicar em cima de cada parcela e em seguida clicar em salvar

Valores	Número de Parcelas	Forma de Pagamento	Valor Mínimo Parcela
R\$ 100,00 a R\$ 300,00	Entrada R\$ 60% + 02 parcelas	Boleto bancário	R\$ 30,00
R\$ 301,00 a R\$ 500,00	Entrada R\$ 50% + 03 parcelas	Boleto bancário	R\$ 30,00
R\$ 501,00 a R\$ 700,00	Entrada R\$ 40% + 04 parcelas	Boleto bancário	R\$ 30,00
Acima de R\$ 700,00	Entrada R\$ 30% + 05 parcelas	Boleto bancário	R\$ 30,00
Pagamento a Vista	1 Parcela	Boleto bancário	Aplicado somente casos com débitos em abertos a mais de 30 dias

Faturas de negociação – enviar por e-mail ao cliente

Após conclusão da negociação, é OBRIGATÓRIO abrir um atendimento, tipo EXCLUSÃO DE FATURAS, e encaminhar pro cargo FATURAMENTO solicitando exclusão das faturas que foram negociadas.

**Capa do atendimento: EXCLUSÃO DE FATURAS NEGOCIADAS**

**Script:**

SOLICITO EXCLUSÃO DAS FATURAS 25/10/2019 E 25/11/2019 NEGOCIADAS NO PROTOCOLO 5666145

Atualizado em: 25/04/2020

OBS: O BLOQUEIO DO PLANO POR ATRASO NO PAGAMENTO DA FATURA DE NEGOCIAÇÃO OCORRE NO DIA SEGUINTE AO DIA DE VENCIMENTO DA FATURA E NÃO É POSSÍVEL FAZER HABILITAÇÃO PROVISÓRIA - VISTO QUE A FATURA ORIGINAL JA TEM MAIS DE 30 DIAS.

## **FIQUE LIGADO – CAMPANHAS DE NEGOCIAÇÃO**

Campanhas de Negociação e canais de atendimentos vigentes.

### **1. CLIENTES COM DÉBITOS ATÉ 31/05/2019 – CAMPANHA ATÉ 50% DESCONTO.**

Público alvo- clientes com débito até 31/05/2019.

Para pagamento à vista no cartão de débito/credito ou boleto bancário – **DESCONTO DE 50% + isenção de multas e juros;**

Parcelamos em até 12x no cartão de crédito – **DESCONTO DE 40% + isenção de multas e juros;**

**ATENÇÃO!** A campanha só é válida para pagamentos nos TOTENS (Autoatendimento) e em nosso site <http://negocia.vocetelecom.com.br/>

Nos **TOTENS** você encontrará as opções de pagamento nos **cartões de débito e crédito**

No **SITE** você encontrará as opções de pagamento nos **cartões de credito e boleto bancário**

---

### **Alinhamento sobre negociação de débitos!**

Foi identificado que está acontecendo um erro no sistema que causa divergência em algumas negociações, a partir de hoje 06/05/2020 antes de enviar as faturas de negociação para os clientes olhem cada fatura/parcela, para observar se o valor da fatura e o saldo da fatura estão corretos ou se estão com a divergência, para poder prosseguir com o atendimento:

#### **Como identificar uma fatura com erro:**

O Valor da fatura x Saldo da fatura estarão divergentes.



Então neste exemplo, caso seja enviado ao cliente dessa forma, o cliente pagará R\$ 58,87, porém como o saldo da fatura é R\$ 88,30, ainda ficará pendente um residual de R\$ 29,43.

Todas as faturas desta negociação realizada estarão com esta divergência, neste caso, as 4 parcelas.

The screenshot shows a software window titled 'Fatura'. It contains several input fields and a table. The 'Valor Fatura' field is circled in red and contains the value 58,87. The 'Saldo da Fatura' field at the bottom right is also circled in red and contains the value 88,30. The table below shows the account history with two entries: a credit of 83,24 and a debit of 5,06, resulting in a balance of 88,30.

Dt.Vencimento	Histórico da Conta	Valor Conta	Saldo
20/04/2020	(1) VCT RES ULTRA 300 MEGA - SVA-	83,24	83,24
04/08/2020	Multa e Juros de Parcelamento de Dívida	5,06	5,06

### Como identificar uma fatura correta:

O Valor da fatura x Saldo da fatura devem estar iguais.

Assim, quando o cliente realizar o pagamento, a fatura baixará por completo, nenhum residual ficará pendente.

The screenshot shows a software window titled 'Fatura' with updated information. The 'Valor Fatura' field is circled in red and contains the value 58,87. The 'Saldo da Fatura' field at the bottom right is also circled in red and contains the value 58,87. The table below shows a more detailed account history with multiple entries, including promotional taxes and late fees, which sum up to a balance of 58,87.

Dt.Vencimento	Histórico da Conta	Valor Conta	Saldo
20/04/2020	Taxa Adesão Promocional	28,39	28,39
20/04/2020	(1) VCT RES ULTRA 300 MEGA - SCM-	19,49	19,49
20/04/2020	Encargos por Atraso (Fatura N° 0000130409)	0,35	0,35
20/04/2020	Encargos por Atraso (Fatura N° 0000130409)	0,84	0,84
20/04/2020	Encargos por Atraso (Fatura N° 0000130409)	1,97	1,97
20/04/2020	(1) VCT RES ULTRA 300 MEGA - SVA-	2,73	2,73
05/08/2020	Multa e Juros de Parcelamento de Dívida	5,10	5,10

## Como prosseguir:

Quando identificado esse “erro” na fatura de negociação, é preciso refaze-la para depois mandar as faturas com valores corretos pro cliente,

Antes de gerar a nova negociação anote os números dos boletos que estão com erro:

The screenshot shows a financial software interface with a menu bar (Base, Cadastro, Plano, Financeiro, Atendimento, Prop. Comercial) and a toolbar. The main window displays a list of bills under the 'Financeiro' tab. The list has columns for 'Data Vencimento', 'Historico Da Conta', and 'Valor Da Fatura'. The bills are as follows:

Data Vencimento	Historico Da Conta	Valor Da Fatura
05/05/2020	Parcelamento de Divida ( 1/ 4)	R\$ 176,62
05/06/2020	Parcelamento de Divida ( 2/ 4)	R\$ 58,87
05/07/2020	Parcelamento de Divida ( 3/ 4)	R\$ 58,87
05/08/2020	Parcelamento de Divida ( 4/ 4)	R\$ 58,87

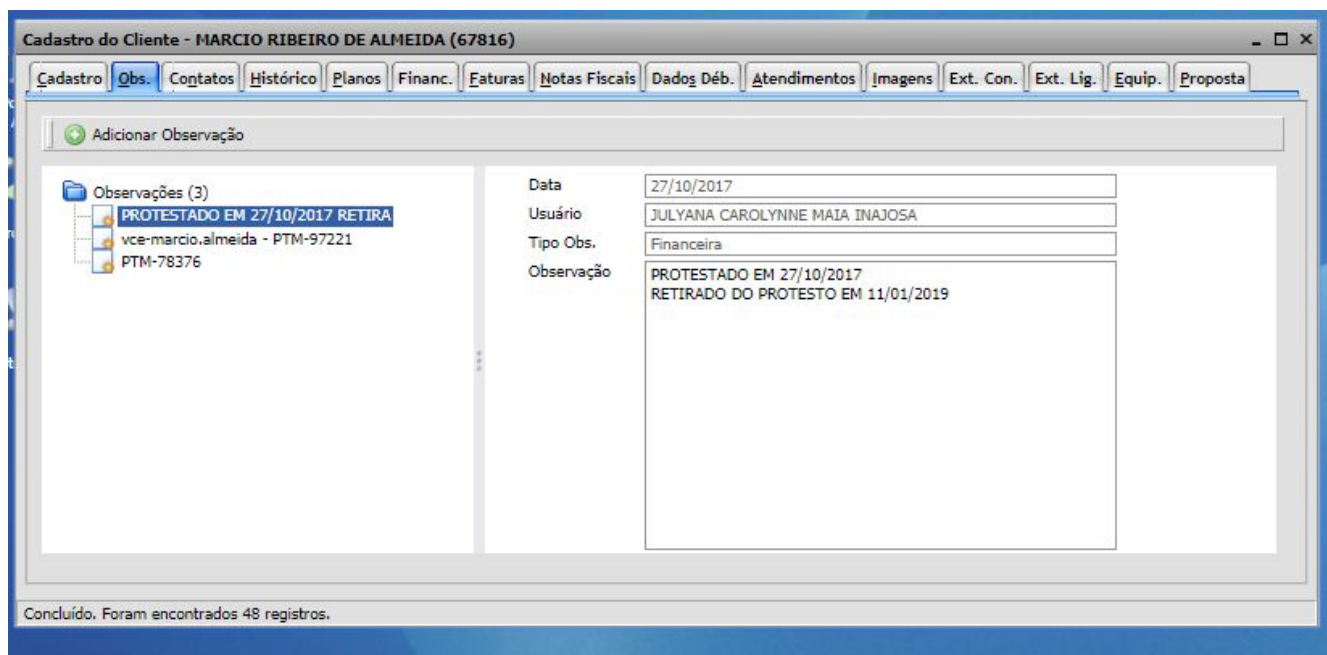
A green arrow points to the 'Número do boleto' column, which is highlighted in green. The text 'Número do boleto' is written in green below the arrow.

Após gerada nova negociação \*e os valores constarem corretos\* enviar as faturas para os clientes e ai solicitar ao faturamento exclusão das faturas negociadas (informando a data de vencimento) e das faturas de negociação que foram geradas com erro (especificado a sequência dos números de boletos).

**EXCLUSÃO DE FATURAS:** Faturas negociadas devem ser excluídas do sistema (essa exclusão é solicitada pelo atendente que faz a negociação, caso não tenha feito, é necessário abrir um atendimento de exclusão de fatura) e encaminhar ao cargo FATURAMENTO

## NEGATIVAÇÃO - PROTESTO/RETIRADA DE PROTESTO:

REGRA DE NEGATIVAÇÃO	
PRAZO PARA NEGATIVAR	120 DIAS DE INADIMPLÊNCIA
PRAZO PARA A RETIRADA DO PROTESTO	APÓS A COMPENSAÇÃO BANCÁRIA
PRAZO QUE O SERASA CONCLUI O PROCESSO DE RETIRADA	5 DIAS ÚTEIS APÓS INFORMADO PELA EMPRESA
VALOR MINIMO PARA PROTESTO	30 REAIS
SINALIZAÇÃO NO SISTEMA INTEGRATOR	LEITURA OBRIGATÓRIA E PROTOCOLO



## Régua de bloqueio e cancelamentos - planos ultra

A partir de 07.08.2019 passamos atuar com a nova mecânica de suspensão/bloqueio - Pendência financeira com somatória acima de R\$ 10,00, sendo:

1 - 10 dias após vencimento - Suspensão parcial - **status do plano habilitado** - com redução da velocidade para até 150 kbps.

2 - 48 dias após vencimento. - suspensão total - **status do plano suspenso por débito**

3 -- 78 dias após vencimento - **continua no status suspenso por débito** - sistema gera rotina de cancelamento por inadimplência e o setor de cobrança realiza ação tentando negociar o débito,

4 - entre 78 e 90 dias após vencimento:

- Caso haja pagamento do débito, o plano será habilitado automaticamente
- Caso não haja pagamento do débito - o plano será cancelado e o equipamento retirado

obs: Caso o equipamento nao seja retirado, o agendamento vai adicionar em comentário no atendimento, as tentativas de retirada e contato com cliente e mudará o tipo de atendimento para COBRANÇA POR EXTRAVIO e encaminhará para o cargo FATURAMENTO para lançar a cobrança referente ao valor da ONU instalada em comodato - após lançar a cobrança, o FATURAMENTO encaminhará o atendimento para o setor de NEGATIVAÇÃO.

## 1.2. SUPORTE TÉCNICO

**Obs: sempre analisar atendimentos anteriores (todos os status).**

**Verificar também se ja tem um atendimento de atualização cadastral realizado em até 90 dias. Caso ja tenha, não precisa abrir novo atendimento. caso não tenha, é obrigatório abrir um atendimento de atualização cadastral e atualizar com o cliente, antes de abrir o atendimento solicitado pelo cliente.**

**\*OBRIGATÓRIO FAZER A CONFIRMAÇÃO DOS DADOS CADASTRAIS EM TODAS AS LIGAÇÕES\***

**CPF / NOME COMPLETO DO CLIENTE**

**TELEFONE**

**EMAIL**

**ENDEREÇO COM CEP (INSTALAÇÃO E COBRANÇA)**

**INFORMEM NÚMERO DO PROTOCOLO**

**VERIFIQUEM SE TEM CONTATO FINANCEIRO (E SE NAO TEM MAIS DE 1, o padrão é ter apenas 1, isso pode influenciar na hora que cliente liga pros 0800 e nos envios de email e sms automáticos)**

**Mudança de senha do roteador (somente o titular do plano)**

Abrir o atendimento, realizar o procedimento e encerrar ou encaminhar

SRª SILVIA HELENA TEL:(96)99906-7594 SOLICITA MUDANÇA DA SENHA DO ROTEADOR  
SENHA ATUAL:  
SENHA NOVA:

Adicionar Print da interface wireless do roteador mostrando a nova senha ja salva

Obs: MUDANÇA DE SENHA DO PLANO ULTRA - é realizado pelo Integrator (web e desktop)

**Desconexão**

Abrir o atendimento, realizar o procedimento e encerrar ou encaminhar

OBS: É obrigatório confirmar o endereço de instalação do plano, independente de ter atualização cadastral recente)

SRª SILVIA HELENA TEL:(96)99906-7594 ENTROU EM CONTATO INFORMANDO ESTA SEM ACESSO DESDE INICIO DA MANHÃ.

**Caso o cliente não esteja no local na hora da ligação:**

- verificar se o plano está conectado, informar a ele que o serviço está disponível e solicitar que ele nos retorne quando estiver no local caso seja necessário para que possamos realizar os testes.
- Se o plano estiver desconectado, verificar se é ponto de roteamento que está inoperante e ja informar a previsão, caso o ponto de roteamento esteja normal e o equipamento do cliente desconectado, informar a ele, orientar que ligue/reinicie quando chegar no local e entrar em contato novamente se for necessário.

## **SCRIPTS PARA ATENDIMENTOS:**

SRA MARIA TEL XXX INFORMA QUE ESTÁ SEM ACESSO DESDE O INÍCIO DA MANHÃ  
SRA MARIA TEL XXX INFORMOU QUE APÓS UMA FALHA ELÉTRICA, O ACESSO FICOU INDISPONÍVEL.

SRA MARIA TEL XXX INFORMOU QUE REINICIOU A FONTE POE E O LED NÃO LIGOU

SRA MARIA TEL XXX INFORMOU QUE OS LEDS DO ROTEADOR NÃO LIGAM

### **Desconexão wireless - plano ULTRA**

Cliente tem acesso via cabo, mas nao tem acesso pela rede sem fio - verificar se o botão wlan está habilitado (Se estiver desligado a rede sem fio nao vai funcionar)

## **PASSO A PASSO PARA ATENDIMENTO DE DESCONEXÃO PLANO QUE POSSUI ONU**

1 Verificar sinal da OLT

2 Verificar os outros clientes da CTO se estão conectados ou não, se sim prosseguir com os passos, se não incluir incidente no getec e deixar att ag informações.

3 Remover o equipamento da tomada e ligar novamente.

4 Solicitar que aguarde o periodo de autenticação e confirmar o acesso durante atendimento, se nao normalizar com a reinicialização, Verificar os LEDS acesos e informar no atendimento e encaminhar ao cargo N2 CALLCENTER

### **DESCONEXÃO /ERRO DE AUTENTICAÇÃO ONU**

Acessar na ONU:

- Network>Wan> Save

- Network>Wan DHCP Save>

\* Verificar o se tem comunicação por teste de ping, se ja tiver pedir pro cliente testar, caso não tenha:

- Reboot Device> Reboot e confirmar acesso com cliente

- Caso cliente permanecer sem acesso encaminhar ao n2 analise.

### **Desconexão / plano suspenso por débito**

Abrir o atendimento, realizar a análise, informar ao cliente encerrar.

## **SCRIPT PARA ATENDIMENTO:**

SRA MARIA TEL XXX ENTROU EM CONTATO RELATANDO ESTA SEM ACESSO. EM ANALISE AO CADASTRO FOI IDENTIFICADO QUE O PLANO ESTA SUSPENSO POR DEBITO REFERENTE AS FATURAS 03/2018 E 04/2018. CLIENTE CIENTE DO DEBITO E QUE APÓS PAGAMENTO O PLANO HABILITA AUTOMATICAMENTE EM ATÉ 48HS (DIAS UTEIS) QUE É O PRAZO PARA COMPENSAR O PAGAMENTO NO SISTEMA E FOI INFORMADA AINDA QUE PODE FAZER O INFORME DE PAGAMENTO PELO SAC.VOCETELECOM.VC HABILITANDO O PLANO PROVISÓRIAMENTE POR 5 DIAS ATÉ QUE PAGAMENTO COMPENSE.

### **Desconexão / plano com suspensão temporária**

Isso ocorre geralmente quando há atendimento de mudança de endereço com O.S. de instalação no novo endereço realizada no mesmo dia da abertura do atendimento. Nesse caso o operador programa a suspensão temporária sempre pro dia seguinte a solicitação e como o cliente é atendido no mesmo dia ele vai entrar em contato conosco, identificando essa situação basta habilitar o plano e encerrar o atendimento com essa informação.

#### **SCRIPT:**

SRA MARIA TEL XXX ENTROU EM CONTATO RELATANDO ESTA SEM ACESSO. FOI IDENTIFICADO QUE O PLANO ESTAVA COM SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DEVIDO AO ATENDIMENTO DE MUDANÇA DE ENDEREÇO PROTOCOLO XXXXX. APÓS HABILITAR O PLANO, CLIENTE CONFORME DISPONIBILIDADE DO ACESSO.

### **Conexão lenta**

Abrir o atendimento, realizar o procedimento e encerrar ou encaminhar.

OBS: É obrigatório confirmar o endereço de instalação do plano, independente de ter atualização cadastral recente)

OBS: planos wireless - sempre comparar o sinal de instalação com o sinal atual, para verificar se houve modificação no sinal da instalação

Tipo e atendimento: **CONEXÃO LENTA** (que vai ser a reclamação do cliente)

Capa do atendimento: CONEXÃO LENTA (plano sem redução de velocidade)

Capa do atendimento: VELOCIDADE REDUZIDA – FRANQUIA (quando excedeu a franquia)

#### **SCRIPT PARA ATENDIMENTO:**

SRA MARIA TEL XXX INFORMA QUE SUA CONEXÃO ESTA LENTA DESDE O INICIO DA MANHÃ

### **Orientação para atendimentos de Clientes da Rede ULTRA**

Atendimentos que clientes informam não conseguir atingir a banda contratada.

1º Passo : Verificar com o Cliente como ele está realizando os testes (Rede Wireless, Rede Cabeada, Qual o site que o cliente está medindo a velocidade);

2º Passo : Verificar qual o dispositivo o cliente está tentando acessar;

Com essas informações é possível orientar o cliente :

- A Rede Wireless tem suas limitações de distância e taxa de transferência.
- Os equipamentos conectados via cabo precisam ter a tecnologia Gigabite.
- Os dispositivos moveis tem limitações na taxa de transferência.

\*Essa Analise pode ser verificada através de ficha técnica dos dispositivos.

Utilizem esse site para verificar caso necessário : [www.tudocelular.com](http://www.tudocelular.com)

#### **Importante**

Para o cliente conseguir realizar os testes ele precisa ter um equipamento que tenha a capacidade de transmissão de dados que a Nova Rede Ultra está proporcionando.

Ex.: Um telefone Samsung J7 PRO tem a Capacidade Máxima de 300 Mbps de Download e 50 Mbps de Upload.

Esse dispositivo não vai conseguir realizar os testes de velocidade de Download/Upload em um Plano da Rede Ultra de 500 Mbps ou conseguir uma taxa de Upload superior a 50 Mbps em Um Plano de 200 Mbps.

**-PLANOS ACIMA DE 500M: VERIFICAR SE O CLIENTE CONSEGUE CONECTAR NA REDE 5GHZ, ONDE ELE ALCANÇARÁ MAIOR VELOCIDADE NO ACESSO**

\* Orientar os clientes a utilizarem a rede cabeada para equipamentos fixos(TV's, Computadores, Vídeo Games e etc..)

## **TESTE DE VELOCIDADE / teste de banda**

TESTE DE BANDA SEMPRE SER REALIZADO COM CABO UTP DE CATEGORIA 5E OU SUPERIOR. (CAT 6 OU CAT6A). ENTRADA RJ 45.

- \* CAT5e 1Gb até 10m após 100mb
- \* CAT6 10Gb até 10m após 1Gb
- \* CAT6a 10gb.

### **Observações sobre canais das ONU:**

- Sempre que um dispositivo não aparecer o nome da rede sem fio (2.4Ghz), é recomendável efetuar a troca de canal para: 1, 6 ou 11. Dispositivos fabricados ou exportados para o Brasil trabalham até o canal 12, em virtude de padronização da Anatel, dispositivos que são de fora do país geralmente não enfrentam esse problema.

- Dispositivos 5Ghz raramente possui dificuldades de acesso com canais, pois os canais dessa frequência não se sobrepõem, porém pode ocorrer de outra rede estar no mesmo canal causando interferência na rede.

**A partir de hoje 25.10.2019 todos os testes juntos aos nossos cliente, via suporte, nas instalações, reparos, etc:**

1) Via suporte: orientar os clientes a testarem via : <https://www.minhaconexao.com.br/> ou speedtest, porem SEMPRE sugerir o minha conexão.

Senhores, existem vários sites de testes de velocidade e todos podem ser usados, porém o MINHA CONEXÃO é o único que rankeia os provedores, por isso a importância de usarmos e melhorarmos nossa posição neste ranking, onde todos as operadoras usam.

Marsylla Salgado

Relacionamento com clientes

## **CONEXÃO LENTA / SUSPENSÃO PARCIAL -**

Tipo e atendimento: **CONEXÃO LENTA** (que vai ser a reclamação do cliente)



Capa do atendimento: VELOCIDADE REDUZIDA – SUSPENSÃO PARCIAL (após 10 dias de vencimento da fatura)

**A partir de 07.08.2019 passamos atuar com a nova mecânica de suspensão/bloqueio no qual - Pendência financeira com somatória acima de R\$ 10,00.**

1) SMS/e-mail de aviso - Passaram a ser 4:

1 - Suspensão parcial - 10 dias após vencimento, com redução da velocidade para até 150 kbps.

2 - Suspensão total - 48 dias após vencimento.

3 - 78 gera rotina de cancelamento por inadimplência

4 - Cancelado - 88 dias após vencimento.



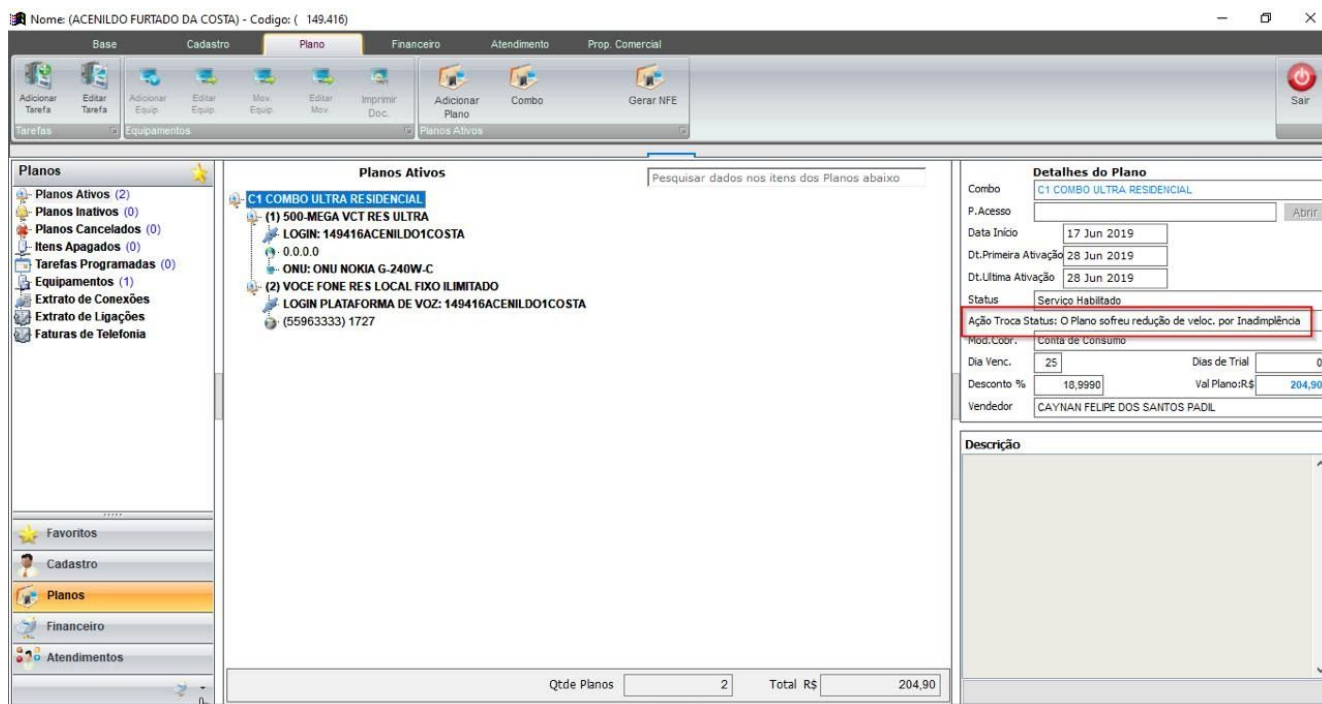
2) como é só bloqueio com suspensão parcial, o plano fica habilitado, com apenas redução da velocidade, implicando em lentidão. Não ha como fazer habilitação provisória, pois o plano não vai está bloqueado e sim com suspensão parcial. É necessário a baixa bancária para a regularização da velocidade de navegação.

Na telefonia: O bloqueio parcial será para originar ligação, porém poderá receber normalmente

4) caso os cliente liguem para informar lentidão;

**Consultem os débitos e o status do plano:**





### \*Destacado de vermelho aparece a mensagem\*

De quando suspensão parcial, plano sofreu redução de velocidade por inadimplência. Só após a regularização - baixa bancária - totem e imediato (baixa mais ágil) a velocidade será regularizada

ALINHAMENTO SOBRE O SCRIPT PARA INFORMAR AO CLIENTE QUANDO O ATENDIMENTO FOR ENCAMINHADO PRO N2:

1 é preciso que o N1 tenha argumentação técnica

2 - Quando nao conseguir mostrar pro cliente ai sim deve mandar pro N2 e usar o seguinte script

**"O serviço está disponível para seu plano de acordo com o contrato, nesse caso preciso encaminhar o seu atendimento para o suporte técnico nível 2 e um técnico especializado vai analisar a sua solicitação remotamente e entrar em contato em até 24hs."**

## CONEXÃO LENTA / FRANQUIA

### SOBRE REDUÇÃO DE VELOCIDADE POR ATINGIMENTO DA FRANQUIA

Sabemos que os planos MEGAS em suas características possuíam franquias diferenciadas.

Na data de hoje 25.03.2020, a diretoria decidiu igualar as franquias de todos os planos - independente de Tecnologia, sendo:

Franquia para planos residenciais: 3000 GB

Franquia para planos empresariais: 1000GB

Já consta também a informação sobre a REDUÇÃO DE VELOCIDADE POR EXCEDER A FRANQUIA, no histórico do cadastro do cliente - para facilitar análises de futuras contestações, análises, consultas...

### DESCRIPTIVO DOS PLANO DE SERVIÇO DISPONÍVEL NO SITE:

<https://www.vocetelecom.com.br/site/ultra-info/residencial/1-ultra-residencial.pdf>

**Tipo de atendimento: CONEXÃO LENTA (que vai ser a reclamação do cliente)**

**Capa do atendimento: VELOCIDADE REDUZIDA – FRANQUIA**

FECHAR O ATENDIMENTO.

Senhor xxxxxxxx informo que o plano de serviço disponibiliza uma quantidade mensal de 3000 Gigabytes (3 Terabytes) para transferência de dados.

Após atingir o limite mensal, ou seja, o consumo total da franquia de dados, o acesso à internet terá sua velocidade reduzida para 128 Kbps, sendo restabelecido no ciclo de faturamento seguinte.

Explicar o ciclo de faturamento de cada caso, lembrando que:

**VENCIMENTOS 01, 05 E 10 inicia o ciclo todo dia 20 de cada mês**

**VENCIMENTOS 15, 20 e 25 inicia o ciclo todo dia 01 de cada mês**

### VELOCIDADE REDUZIDA POR EXCEDER A FRANQUIA DE NAVEGAÇÃO

A franquia dos planos residenciais é 3000GB (independente de tecnologia ou localidade)

A franquia dos planos empresariais é 1000GB (independente de tecnologia ou localidade)

Para saber se o plano está com velocidade reduzida em função do atingimento da franquia, pode ser observado conforme figura abaixo

**Cadastro do Cliente - WALLACY LIMA LEITE (77707)**

Ativos Inativos Cancelados Combo

Planos Ativos (1)

(3) VOCÊ CONNECT 10M RESIDENCIAL -

Login: vcr-wallacyleite  
0.0.0.0

Plano: (3) VOCÊ CONNECT 10M RESIDENCIAL -

Status: Serviço Habilitado

Ação Troca Status: O Plano Excedeu a Franquia de Navegação

P. Acesso:

Data Início: 10/03/2020

F. Pagamento: Boleto Bradesco 02

Desc. (%): 0.00 Dia Venc. 25 T.Cob. Postecipada

Valor Plano: 149.90 Dias de Trial 0

Vendedor: Marsylla Salgado Tavares

Observação: O Plano mudou de (2) Você Connect 10 MEGA Residencial (1) STX para este plano no dia 10/03/2020

Concluído. Foram encontrados 5 registros.

### Configuração de equipamento

Abriu o atendimento, realizou o procedimento ou passou as informações e encerrará.

**Redirecionamento de portas:** Abrir o atendimento e encerrar

Orientar o cliente a encaminhar a solicitação por email ao [falecom@vocetelecom.vc](mailto:falecom@vocetelecom.vc), no email deve conter nome completo do assinante com cpf, o ip do equipamento interno e as portas.

#### **SCRIPT PARA ATENDIMENTO:**

SR(A) MARIA SOLICITOU REDIRECIONAMENTO DE PORTAS, A MESMA FOI ORIENTADA A ENCAMINHAR SUA SOLICITAÇÃO POR E-MAIL PARA [FALECOM@VOCETELECOM.VC](mailto:FALECOM@VOCETELECOM.VC) CONTENDO O NOME COMPLETO E CPF DO ASSINANTE, O IP DO EQUIPAMENTO INTERNO NA FAIXA 192.168.2.XXX E AS PORTAS PARA O REDIRECIONAMENTO.

#### **\*Passo a passo básico para orientar cliente a conectar TV na REDE FTTH\***

Passo 1: Informar ao cliente que único equipamento que temos gerencia é o nosso roteador, logo, vamos verificar algumas configurações e informar que já sincronizamos o roteador pra se comunicar com qualquer televisão;

Passo 2: Verificar canal da ONU se está no 6, caso não esteja, alterar pro 6 (Normalmente as televisões utilizam o canal 6 pra sincronizar com o roteador de internet);

Passo 3: Caso cliente informar que permanece sem enxergar/conectar no WI-FI da sua casa, orientar a realizar a restauração dos padrões de fábrica/formatar sua Televisão;

Passo 4: Confirmar o acesso nos demais dispositivos conectados na rede do cliente e informar que não temos gerência aos equipamentos internos da rede do cliente pra efetuar a configuração e que ele deve fazer essa verificação.

--Obs.: Caso o cliente insistir em uma visita técnica ou uma análise minuciosa em seus equipamentos informar que vc não identificou nenhuma falha que justifique uma visita técnica, mas vai encaminhar a solicitação para o suporte técnico nível 2 e um técnico vai analisar a solicitação remotamente e entrar em contato em até 24hs.

.....

#### **VISITA TÉCNICA**

O serviço só poderá ser solicitado por clientes ativos. Pode ser solicitado no atendimento presencial ou por email para [falecom@vocetelecom.vc](mailto:falecom@vocetelecom.vc)

O Serviço caracteriza por uma solicitação por parte do cliente de uma Visita Técnica por parte da empresa, para a realização dos seguintes serviços:

- Vistoria Técnica para auditorias, fiscalização, denúncias ou similares, e comprovados erros por parte da empresa, a VISITA TÉCNICA NÃO SERÁ COBRADA.

Refere-se única e exclusivamente a verificação de algum tipo de denúncia, irregularidade ou sinistros, não será realizado NENHUM tipo de atendimento complementar como: Reparos, Mudanças entre outros, esses deverão ser realizados por atendimentos adequados.

Vistorias/auditorias solicitadas para os casos acima, deverão ser realizadas pelos supervisores de rede de última milha que será responsável pela emissão de parecer técnico do ocorrido, com parecer final sendo: DEFERIDO ou INDEFERIDO. em forma de relatório com fotos sempre que possível.

Solicitações por E-mail, deverão ser encaminhados cópias do documento de identidade, bem como o Termo de Solicitação de Visita Técnica, devidamente assinado e anexado.

SR(A) VIVIANE, TEL 999114650 INFORMA QUE ..... CLIENTE CIENTE QUE ESTE PROCEDIMENTO NÃO PODE SER REALIZADO POR TELEFONE, ORIENTADA A ENCAMINHAR SUA SOLICITAÇÃO POR E-MAIL PARA [FALECOM@VOCETELECOM.VC](mailto:FALECOM@VOCETELECOM.VC) CONTENDO O NOME COMPLETO, CPF DO ASSINANTE E CÓPIA DO DOCUMENTO DE IDENTIDADE COM FOTO - O MESMO FOI INFORMADO AINDA QUE PODE SER COBRADA A TAXA DE 65,00 (PLANO MEGA) OU 150,00 (PLANO ULTRA) NO PROXIMO FATURAMENTO APÓS A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO E A VISITA TÉCNICA É REALIZADA EM UM PRAZO DE 10 DIAS UTEIS.

### **Mudança de ponto interno**

**Obs: serviço só poderá ser solicitado por clientes adimplentes (só o titular)**

O ATENDIMENTO PODE SER SOLICITADO POR EMAIL E NOS PONTOS DE ATENDIMENTOS PRESENCIAIS. (NÃO PODE SER SOLICITADO POR TELEFONE)

**No caso de Atendimento telefônico, usar o seguinte script:** “Informamos que este tipo de Atendimento, só poderá ser solicitado em uma de nossas unidades de atendimento presencial, ou através de nosso e-mail: [falecom@vocetelecom.vc](mailto:falecom@vocetelecom.vc)”.

### **SCRIPT PARA ATENDIMENTO:**

SR(A) VIVIANE, TEL 999114650, SOLICITOU MUDANCA DE PONTO DO QUARTO PARA O CORREDOR, CLIENTE CIENTE QUE ESTE PROCEDIMENTO NÃO PODE SER REALIZADO POR TELEFONE, ORIENTADA A ENCAMINHAR SUA SOLICITAÇÃO POR E-MAIL PARA [FALECOM@VOCETELECOM.VC](mailto:FALECOM@VOCETELECOM.VC) OU COMPARECER NO PONTO DE ATENIDMENTO PRESENCIAL, MUNIDA DE SEUS DOCUMENTOS: CPF DO ASSINANTE E CÓPIA DO DOCUMENTO DE IDENTIDADE COM FOTO - O MESMO FOI INFORMADO AINDA QUE COBRA-SE A TAXA DE 150,00 NO PROXIMO FATURAMENTO APÓS A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO E A VISITA TÉCNICA É REALIZADA EM UM PRAZO DE 10 DIAS UTEIS

Solicitações por E-mail, deverão ser encaminhados cópias das documentações. . Pessoa Física: documentos de identificação pessoal. Pessoa Jurídica: Cartão CNPJ, identificação pessoal, responsável, bem como o Termo de Solicitação de Mudança de Ponto Interno, devidamente assinado e anexado.

**OBS: O valor de taxa de mudança de ponto interno para planos da rede ULTRA (Macapá e Santana, Mazagão, Porto Grande, Ferreira Gomes e Laranjal do Jari) Valor da taxa de mudança de ponto interno para esses planos é R\$199,90 por evento. Podendo ser parcelado em até 5 vezes.**

**Planos Megas a taxa de mudança de ponto interno é 150,00 e pode ser parcelada em até 3x**

.....

### **Mudança de ponto CPE**

**Obs: serviço só poderá ser solicitado por clientes adimplentes (só o titular)**

O ATENDIMENTO PODE SER SOLICITADO POR EMAIL E NOS PONTOS DE ATENDIMENTOS PRESENCIAIS. (NÃO PODE SER SOLICITADO POR TELEFONE)

**No caso de Atendimento telefônico, usar o seguinte script:** “Informamos que este tipo de Atendimento, só poderá ser solicitado em uma de nossas unidades de atendimento presencial, ou através de nosso e-mail: falecom@vocetelecom.vc”

### **SCRIPT PARA ATENDIMENTO:**

#### **RESIDENCIAL LOCALIDADE COM PONTO DE ATENDIMENTO:**

SR(A) VIVIANE, TEL 999114650, SOLICITOU MUDANCA DE PONTO DA CPE, CLIENTE CIENTE QUE ESTE PROCEDIMENTO NÃO PODE SER REALIZADO POR TELEFONE, ORIENTADO A COMPARECER AO PONTO DE ATENDIMENTO NO ENDEREÇO ... LEVANDO EM MÃOS O DOCUMENTO DE IDENTIDADE COM FOTO - O MESMO FOI INFORMADO AINDA QUE COBRA-SE A TAXA DE 150,00 NO PROXIMO FATURAMENTO APÓS A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO E A VISITA TÉCNICA É REALIZADA EM UM PRAZO DE 10 DIAS UTEIS

#### **RESIDENCIAL LOCALIDADE SEM PONTO DE ATENDIMENTO:**

SR(A) VIVIANE, TEL 999114650, SOLICITOU MUDANCA DE PONTO DA CPE, CLIENTE CIENTE QUE ESTE PROCEDIMENTO NÃO PODE SER REALIZADO POR TELEFONE, ORIENTADA A ENCAMINHAR SUA SOLICITAÇÃO POR E-MAIL PARA [FALECOM@VOCETELECOM.VC](mailto:FALECOM@VOCETELECOM.VC) CONTENDO O NOME COMPLETO, CPF DO ASSINANTE E CÓPIA DO DOCUMENTO DE IDENTIDADE COM FOTO - O MESMO FOI INFORMADO AINDA QUE COBRA-SE A TAXA DE 150,00 NO PROXIMO FATURAMENTO APÓS A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO E A VISITA TÉCNICA É REALIZADA EM UM PRAZO DE 10 DIAS UTEIS

.....

## **ATENDIMENTOS AOS PLANOS DE TELEFONIA**

### **STFC INOPERANTE**

Quando se tratar de inoperância na telefonia dos planos ULTRA.

O acesso à internet estiver funcionando normalmente, porém a telefonia não.

IMPORTANTE: confirmar com o cliente se ha o aparelho telefônico conectado a ONU

OBS: A Voce Telecom não instala o aparelho telefônico, somente a ONU que da acesso tanto a internet, quando a telefone, caso o cliente tenha contratado uma linha ele precisa ter o aparelho para conectar a ONU.

**Observação:** o cabo para conexão de telefone é CAT 3, entrada RJ 11. O aparelho deve ser conectado na linha 1, a ONU tem 2 entradas para linhas telefônicas, para usar mais de um aparelho na mesma linha telefônica, é necessário usar uma extensão.

Abrir o atendimento STFC INOPERANTE, realizar os testes abaixo, caso não consiga resolver, encaminhar o atendimento ao cargo N2 CALLCENTER.

Informar ao cliente que será encaminhado para o setor responsável e tem um prazo de resolução em 24hs (dias úteis).

SR(A) MARIA INFORMA QUE SUA LINHA TELEFONICA NÃO FOI ATIVADA / NÃO ESTA FUNCIONANDO - CONFIRMADO QUE HA APARELHO TELEFONE CONECTADO A ONU E A CLIENTE ESTA CIENTE QUE SERÁ ANALISADO PELO SETOR RESPONSÁVEL EM ATÉ 24HORAS.

### Primeiro passo Checar os dados do cliente no Integrator

Checar se os dados cadastrais do cliente estão corretos, tais como: endereço e data de nascimento conforme print abaixo:

Nome: (ELIELMA DA GAMA CARDOSO) - Código: ( 205.579)

Base - Comando Geral

Favorites

Dados Cadastro

Código de Cliente: 205579 | Ativo | Inativo | Data Cad: 22 Abr 2020 | Pessoa Física | Data Nasc: / / | Grupo de Cliente:

Nome (Razão Social): ELIELMA DA GAMA CARDOSO

Nome Fantasia:

Endereço: CEP 68929-567 | Travessa Rio Flexal (Resd. Aqv. Tucunaré), 13 | Apto/Sala:

Bairro: DISTRITO INDUSTRIAL | Cidade: Santana (AP)

Referência: (RESID. TUCUNARE QUADRA 21, LOTE 13) PROX A | E-mail: elielmagama27@gmail.com

Fone: 96 | 99113866 | Fax: 0 | Celular: (96)991980705

C.P.F.: 952.562.022-00 | R.G.: 371029 | Emiss.: | I.Est.: | Ind.IE:

Endereço Cobrança: CEP 68929-567 | Travessa Rio Flexal (Resd. Aqv. Tucunaré), 13

Bairro: DISTRITO INDUSTRIAL | Cidade: Santana (AP)

Observações:

## DADOS CADASTRAIS REVISADOS

Nome: (ELIELMA DA GAMA CARDOSO) - Código: ( 205.579)

Base - Comando Geral

Favorites

Dados Cadastro

Código de Cliente: 205579 | Ativo | Inativo | Data Cad: 22 Abr 2020 | Pessoa Física | Data Nasc: 8 Jun 1987 | Grupo de Cliente:

Nome (Razão Social): ELIELMA DA GAMA CARDOSO

Nome Fantasia:

Endereço: CEP 68929-567 | Travessa Rio Flexal (Resd. Aqv. Tucunaré), 13 | Apto/Sala:

Bairro: DISTRITO INDUSTRIAL | Cidade: Santana (AP)

Referência: (RESID. TUCUNARE QUADRA 21, LOTE 13) PROX A | E-mail: elielmagama27@gmail.com

Fone: 96 | 99113866 | Fax: 0 | Celular: (96)991980705

C.P.F.: 952.562.022-00 | R.G.: 371029 | Emiss.: | I.Est.: | Ind.IE:

Endereço Cobrança: CEP 68929-567 | Travessa Rio Flexal (Resd. Aqv. Tucunaré), 13

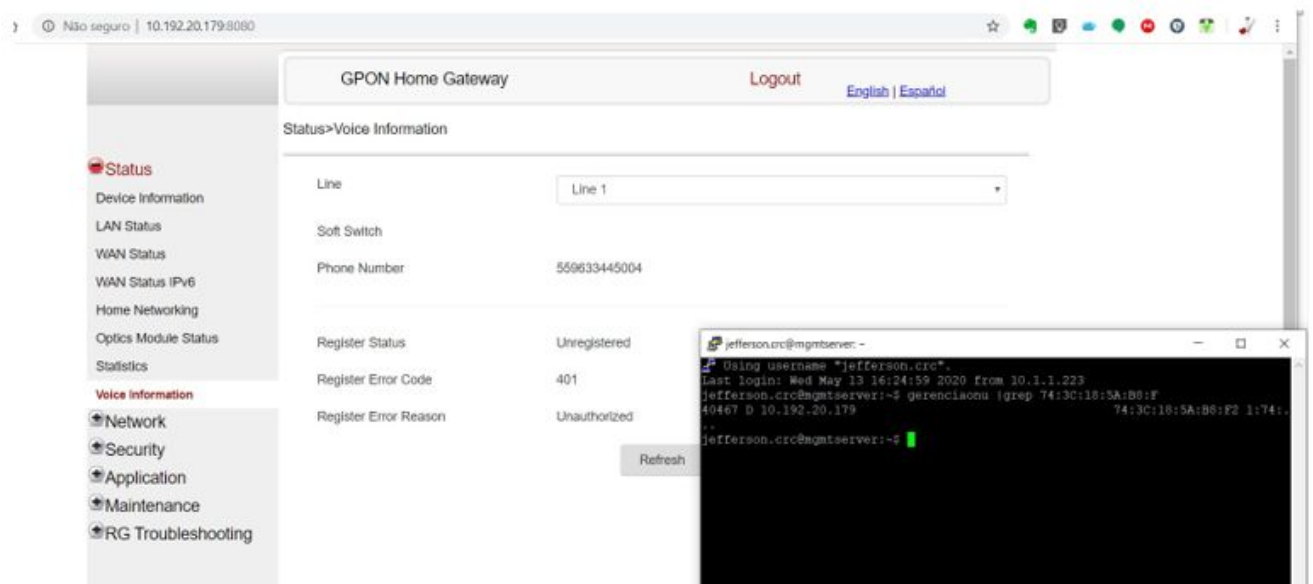
Bairro: DISTRITO INDUSTRIAL | Cidade: Santana (AP)

Observações:



**Após revisar os dados cadastrais, realizar os seguintes testes:**

## **NA ONU - CHECAR VIA SSH SE O TERMINAL ESTÁ REGISTRADO**



**Na aba terminal de voz, que fica bem abaixo do login do plano de telefonia, analisar:**

### **RESUMO:**

Quando este terminal não esteja registrado, deverá ser seguido esta regra abaixo:

No terminal de voz clicar 2 vezes e dentro dela se atentar pra essas opções abaixo:

Email: colocar email de contato do cliente

Senha auth: salvar

Senha web: salvar

Em STF:

Numero de privacidade: Não

portabilidade: Não (Caso o Numero não seja portado)

Receber chamadas a cobrar: Não

Qt de chamadas simultâneas (Não fazer nada)

# PROCEDIMENTO 1 - NA ABA TERMINAL DE VOZ - QUE FICA BEM ABAIXO DO LOGIN DO PLANO DE TELEFONIA

Nome: (EUEIMA DA GAMA CARDOSO) - Código: ( 205.579)

Base Cadastro Plano Financeiro Atendimento Prog. Comercial

Adicionar Tarefa Editar Tarefa Adicionar Equip. Editar Equip. Editar Plano Imprimir Doc. Adicionar Plano Combo Gerar NFE

Planos

- Planos Ativos (2)
- Planos Inativos (0)
- Planos Cancelados (0)
- Reas Apagados (1)
- Tarefas Programadas (0)
- Equipamentos (1)
- Extrato de Conexões
- Extrato de Ligações
- Faturas de Telefonia

Planos Ativos

1) 200 MEGA VCT RES ULTRA

LOGIN: 205579EUEIMA1CARDOSO

0.0.0.0(POP17)

ONU: ONU NOKIA G-240W-G

2) VOCE FONE RES LOCAL FIXO ILMITADO

LOGIN PLATAFORMA DE VOZ: 205579EUEIMA1CARDOSO

(55963344) 5004

Terminal de Voz

Novo Salvar Apagar Campo Extra

Portabilidade

E-mail Contato

Prefixo: 55963344 Terminal ID: 5004

Login Auth: 205579EUEIMA1CARDOSO Senha Auth: \*\*\*\*\*

Segurança Senha: Bom 50%

Login Web: 205579EUEIMA1CARDOSO Senha Web: \*\*\*\*\*

Segurança Senha: Bom 50%

STFC

Número com Privacidade: ☒ Sim ☐ Não Receber Chamadas a Cobrar: ☒ Sim ☐ Não

Portabilidade: ☐ Sim ☒ Não Qtd de Ligações Simultâneas: 1

Detalhes do Plano

Combo: C1 COMBO ULTRA RESIDENCIAL

P.Acesso: POP17

Data Início: 22 Abr 2020

DT.Primeira Ativação: 23 Abr 2020

DT.Ultima Ativação: 23 Abr 2020

Status: Serviço Habilitado

Mod.Cobr.: Conta de Consumo

Dia Venc.: 25 Dias de Trial: 0

Desconto %: 18.9999 Val Plano(R\$): 114,90

Vendedor: Leila Beatriz Araújo Oliveira

Descrição

Ativar o Windows

Ativar o Windows

# STATUS DO PROCEDIMENTO 1 – TERMINAL DE VOZ – ATUALIZADO COM ATUALIZAÇÃO OU REDEFINIÇÃO DE SENHA

Nome: (EUEIMA DA GAMA CARDOSO) - Código: ( 205.579)

Base Cadastro Plano Financeiro Atendimento Prog. Comercial

Adicionar Tarefa Editar Tarefa Adicionar Equip. Editar Equip. Editar Plano Imprimir Doc. Adicionar Plano Combo Gerar NFE

Planos

- Planos Ativos (2)
- Planos Inativos (0)
- Planos Cancelados (0)
- Reas Apagados (1)
- Tarefas Programadas (0)
- Equipamentos (1)
- Extrato de Conexões
- Extrato de Ligações
- Faturas de Telefonia

Planos Ativos

1) 200 MEGA VCT RES ULTRA

LOGIN: 205579EUEIMA1CARDOSO

0.0.0.0(POP17)

ONU: ONU NOKIA G-240W-G

2) VOCE FONE RES LOCAL FIXO ILMITADO

LOGIN PLATAFORMA DE VOZ: 205579EUEIMA1CARDOSO

(55963344) 5004

Terminal de Voz

Novo Salvar Apagar Campo Extra

Portabilidade

E-mail Contato: eueimagama27@gmail.com

Prefixo: 55963344 Terminal ID: 5004

Login Auth: 205579EUEIMA1CARDOSO Senha Auth: \*\*\*\*\*

Segurança Senha: Bom 50%

Login Web: 205579EUEIMA1CARDOSO Senha Web: \*\*\*\*\*

Segurança Senha: Bom 50%

STFC

Número com Privacidade: ☐ Sim ☒ Não Receber Chamadas a Cobrar: ☐ Sim ☒ Não

Portabilidade: ☐ Sim ☒ Não Qtd de Ligações Simultâneas: 1

Detalhes do Plano

Combo: C1 COMBO ULTRA RESIDENCIAL

P.Acesso: POP17

Data Início: 22 Abr 2020

DT.Primeira Ativação: 23 Abr 2020

DT.Ultima Ativação: 23 Abr 2020

Status: Serviço Habilitado

Mod.Cobr.: Conta de Consumo

Dia Venc.: 25 Dias de Trial: 0

Desconto %: 18.9999 Val Plano(R\$): 114,90

Vendedor: Leila Beatriz Araújo Oliveira

Descrição



# STATUS DO PROCEDIMENTO 2 – LOGIN PLANO DE VOZ – ATUALIZADO COM ATUALIZAÇÃO OU REDEFINIÇÃO DE SENHA

Nome: (EUEIMA DA GAMA CARDOSO) - Código: ( 205579)

Base Cadastro Plano Financeiro Atendimento Prep. Comercial

Adicionar Tarifa Editar Tarifa Adicionar Equip. Editar Equip. Nova Equip. Editar Nova Impressão Doc. Adicionar Plano Combo Gerar NFE

Planos

- Planos Ativos (2)
- Planos Inativos (0)
- Planos Cancelados (0)
- Itens Apagados (1)
- Tarifas Programadas (0)
- Equipamentos (1)
- Extrato de Conexões
- Extrato de Ligações
- Faturas de Telefonia

Planos Ativos

C1 COMBO ULTRA RESIDENCIAL

- (1) 200 MEGA VCT RES ULTRA
- LOGIN: 205579EUEIMA1CARDOSO
- 0.0.0.0 (POP17)
- ONU: ONU NOKIA G-240W-G
- (2) VOCE FONE RES LOCAL FIXO ILMITADO
- LOGIN PLATAFORMA DE VOZ: 205579EUEIMA1CARDOSO
- (55963344) 5004

Login Plataforma de Voz

Login Plataforma de Voz: 205579EUEIMA1CARDOSO

Senha: [REDACTED]

Segurança Senha: [REDACTED]

Salvar Cancelar

Detalhes do Plano

Combo: C1 COMBO ULTRA RESIDENCIAL

P. Acesso: POP17

Data Início: 22 Abr 2020

Dt. Primeira Ativação: 23 Abr 2020

Dt. Última Ativação: 23 Abr 2020

Status: Serviço Habilitado

Mod. Cobr.: Conta de Consumo

Da Venc.: 25

Desconto %: 18.9999

Val. Plano (R\$): 114.99

Vendedor: Leila Beatriz Araújo Oliveira

Descrição

# DADOS DO POP E SERIAL DA ONU NO CLIENTE

Nome: (EUEIMA DA GAMA CARDOSO) - Código: ( 205579)

Base Cadastro Plano Financeiro Atendimento Prep. Comercial

Adicionar Tarifa Editar Tarifa Adicionar Equip. Editar Equip. Nova Equip. Editar Nova Impressão Doc. Adicionar Plano Combo Gerar NFE

Planos

- Planos Ativos (2)
- Planos Inativos (0)
- Planos Cancelados (0)
- Itens Apagados (1)
- Tarifas Programadas (0)
- Equipamentos (1)
- Extrato de Conexões
- Extrato de Ligações
- Faturas de Telefonia

Planos Ativos

C1 COMBO ULTRA RESIDENCIAL

- (1) 200 MEGA VCT RES ULTRA
- LOGIN: 205579EUEIMA1CARDOSO
- 0.0.0.0 (POP17)
- ONU: ONU NOKIA G-240W-G
- (2) VOCE FONE RES LOCAL FIXO ILMITADO
- LOGIN PLATAFORMA DE VOZ: 205579EUEIMA1CARDOSO
- (55963344) 5004

Novo Salvar Apagar

Dados ONU

Dados Cliente

OLT ID: OLT-POP-17-STN-COR

PON ID: (PONID: 1-1-4-13)

Nome do Cliente: EUEIMA DA GAMA CARDOSO (205579)

Nome do Plano: (1) 200 MEGA VCT RES ULTRA

Produto/Patrimônio: ONU NOKIA G-240W-G (P/Pat:00225305)

Dados Gerência

IP Gerência: [REDACTED] Porta Gerência: [REDACTED]

Login Gerência: [REDACTED] Senha Gerência: [REDACTED]

ONU Name: ONU\_205579\_EUEIMA

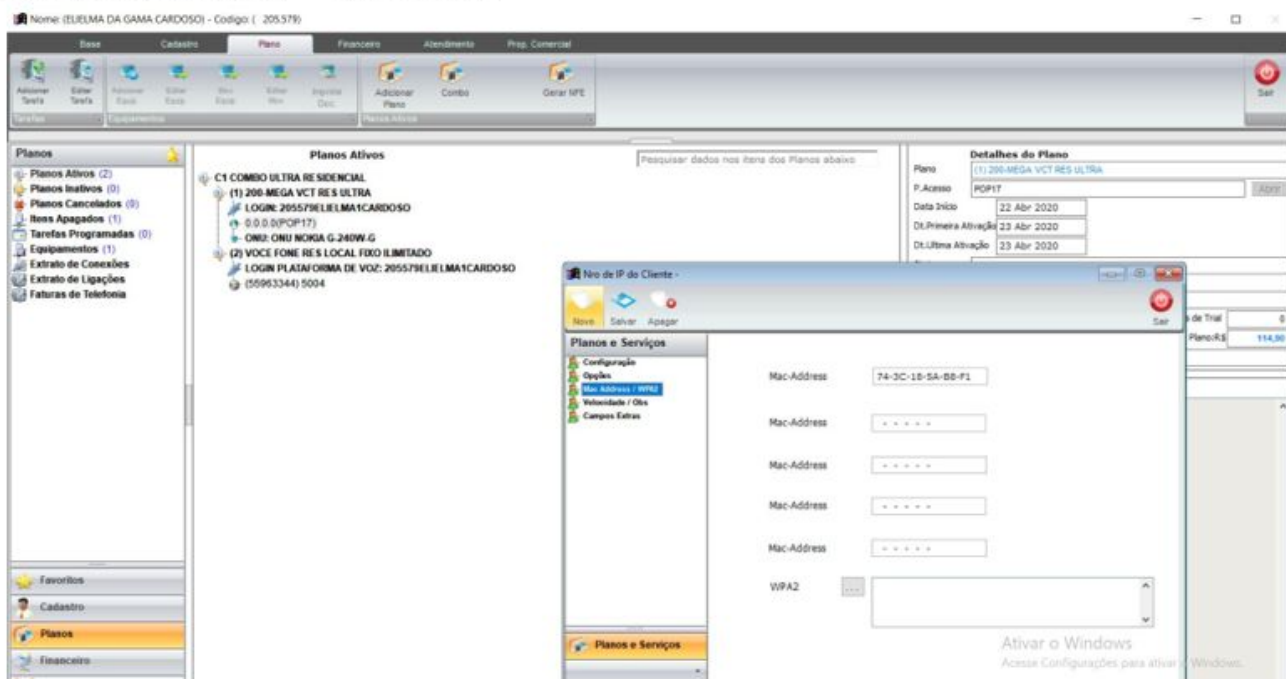
Neo Pon: 29 ONU Type: G240W-G Serie: AUCLE3488362

Versão Software: [REDACTED] Porta ONU: 0

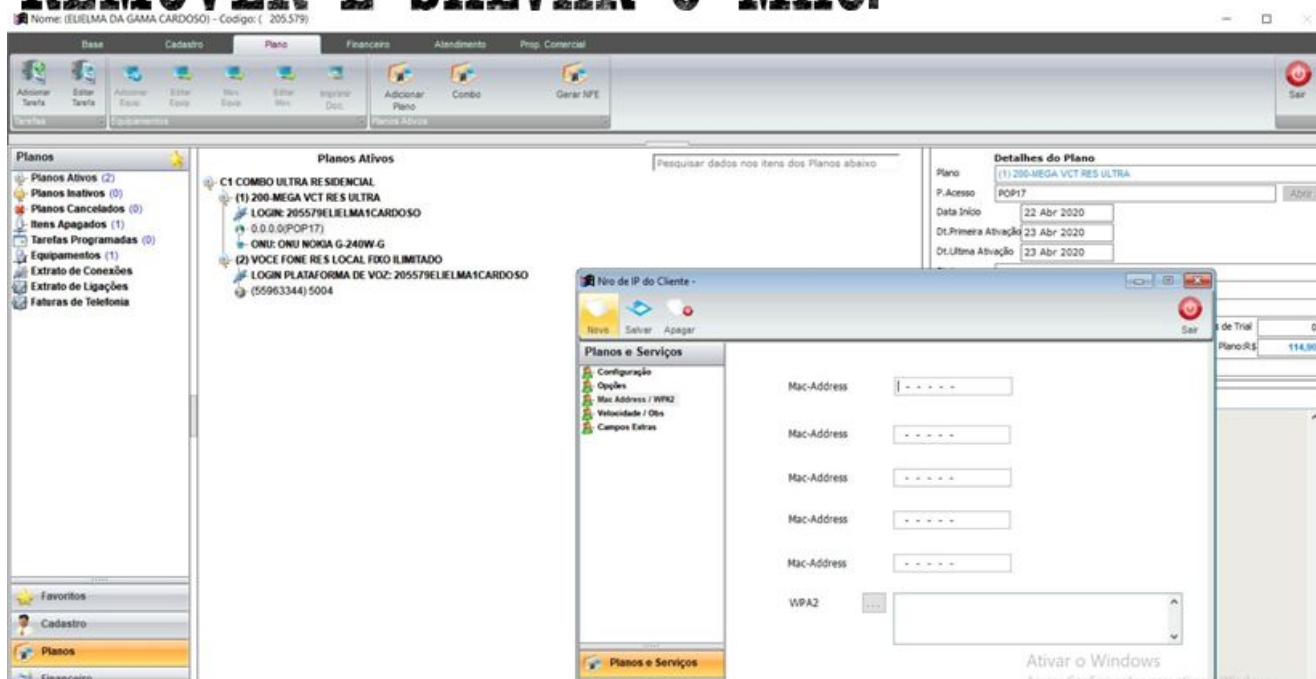
Senha Admin: @7zpf94b23@#

Ativar o Windows

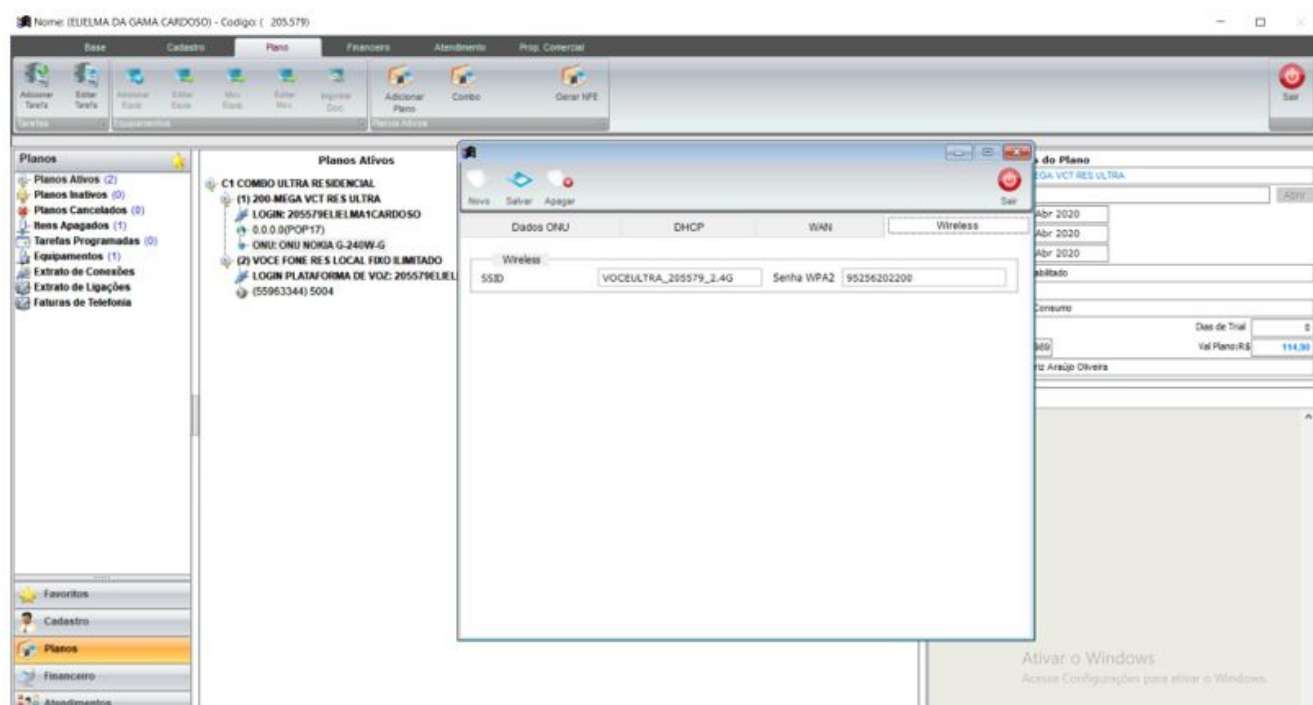
# REMOVER O MAC NA OPÇÃO MAC ADDRESS/WPA2



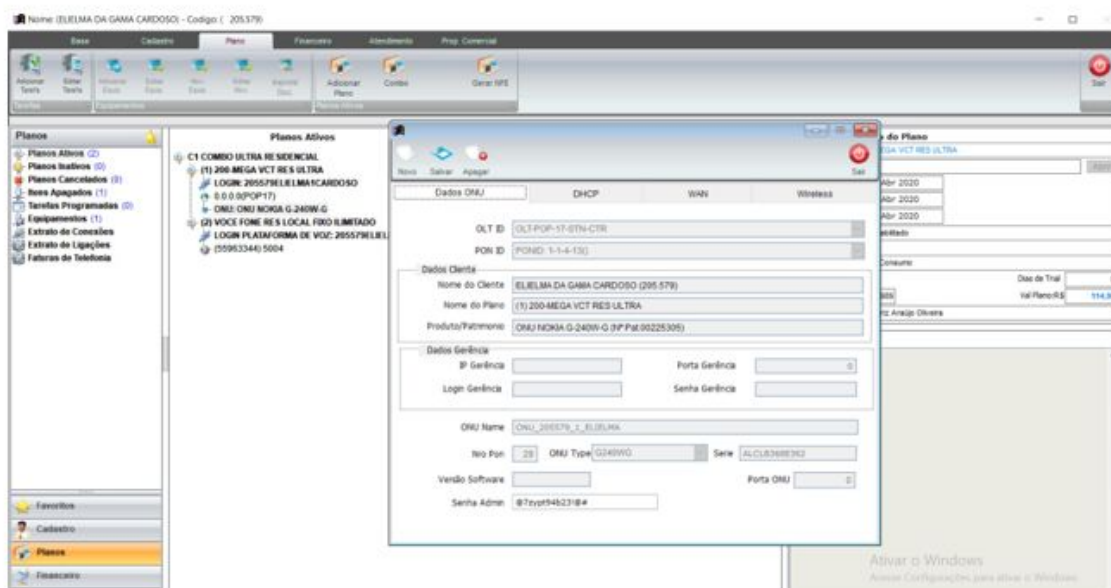
# STATUS NO CAMPO MAC ADDRESS APÓS REMOVER E SALVAR O MAC.



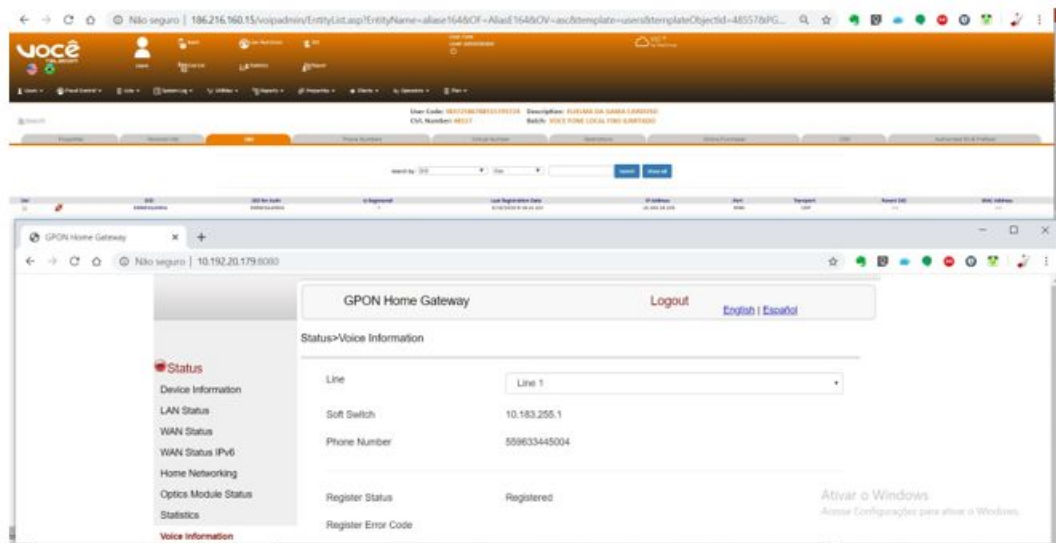
# CHECAR SSID E SENHA DA REDE WIFI



# REPROVISIONANDO A ONU – APAGANDO ELA VIA INTEGRATOR



# NUMERO DE TERMINAL REGISTRADO NA ONU E NO VSC APÓS REPROVISIONAR A ONU



**(Em: 12/08/2020) \*ALINHAMENTO sobre telefonia das localidades\*:**

**\*Ferreira Gomes, Porto Grande, Laranjal do Jari\***

Clientes dessas localidades conseguem fazer ligações para todas as operadoras.

Ja recebem ligações de outras operadoras, somente da Oi que ainda não, pois ainda estamos em fase de implantação da interconexão com essa operadora (no momento ainda não há uma previsão).

**\*Abaetetuba\***

Clientes de Abaetetuba conseguem fazer ligações para todas as operadoras, e conseguem receber ligações somente de outro número Fixo da VCT.

\*Não conseguem receber ligações de números que não são da VCT, pois essa localidade ainda não possuem interconexão com nenhuma operadora de telefonia.

Estamos em tratativas com as operadoras e o prazo para que o cliente dessa localidade consiga receber ligações de qualquer operadora é a partir do dia 15/09/2020.



Registrar o atendimento e fechar.

SRA JAQUELINE, TELEFONE 096 999990000 ENTROU EM CONTATO INFORMANDO QUE NÃO CONSEGUE RECEBER LIGAÇÕES DE NÚMEROS DA OPERADORA OI, MAS CONSEGUE FAZER LIGAÇÕES NORMALMENTE.

FOI INFORMADO A CLIENTE QUE A SUA LOCALIDADE AINDA NÃO POSSUI INTERCONEXÃO COM A OPERADORA OI E ESTAMOS EM TRATATIVAS, PORÉM AINDA NAO HA UMA PREVISÃO DE CONCLUSÃO.

### 1.3. ALTERAÇÃO NO CADASTRO / PLANO

#### Alteração da senha da central do assinante

O cliente entra em contato informando que não consegue acessar a central do assinante. Abre-se o atendimento, atualiza a senha como padrão (5 primeiros + ultimo digito do cpf/cnpj), testa e encerra o atendimento.

#### Cliente não consegue acesso a central do assinante

VERIFICAR SE O CADASTRO DO CLIENTE ESTA ATIVO NO INTEGRATOR. SE FOR CABIVEL, PODE SER ATIVADO PELO INTEGRATOR DESKTOP (Só não pode ser ativado cadastro de plano cancelado).

The screenshot shows the 'Cadastro do Cliente' window for JAQUELINE GONÇALVES DE SOUZA (3049). The 'Ativo' status is highlighted with a blue circle. The window contains the following information:

Dados Pessoais			
Tipo do Cliente	Pessoa Física	Grupo de Cliente	
Código do Cliente	3049	CPF	840.891.802-87
Nome Completo	JAQUELINE GONÇALVES DE SOUZA		
I.E			

Endereço			
Endereço	AV. PROCOPIO ROLA, 1648		
Referência	ENTRE MANOEL EUDOXIO E PROF. TOSTES		
Cidade	Macapá - AP		
Fone	(96) 91479084	Fax	
CEP	68900-081		

Dados de Cobrança			
Endereço	AV. PROCOPIO ROLA, 1648		
Cidade	Macapá - AP		
Bairro	CENTRAL		
CEP	68900-081		

Observações: -

SCRIPT:

SR(A) VIVIANE, TEL 999114650, ENTROU EM CONTATO INFORMANDO QUE NÃO CONSEGUIA ACESSO A CENTRAL DO ASSINANTE, APÓS ANÁLISE FOI VERIFICADO QUE O CADASTRO ESTAVA INATIVO, NORMALIZADO APÓS ATIVÁ-LO.

#### MUDANÇA DE TITULARIDADE

O serviço só poderá ser solicitado por clientes adimplentes e titular do acesso, devidamente identificado.

Planos da rede ULTRA ainda não está disponível essa opção, somente rede legada.

O atual e o novo titular devem estar presentes na empresa para assinar o documento. Não é permitido a Alteração de Titularidade em segmentos diferentes: Pessoa Física para Jurídica e vice-versa.

### Documentos necessários:

**Pessoa Física:** documentos pessoais do CEDENTE e CESSIONÁRIO, ou procurador, devidamente identificado por procuração: Identidade, CPF. Anexar no atendimento todos os documentos de identificação.. Em caso de falecimento do CEDENTE, deverá ser apresentado Certidão de Óbito original. Anexar no atendimento a cópia.

**Pessoa Jurídica:** Cartão CNPJ, registro de constituição da empresa e documentos pessoais do responsável: Identidade, CPF.

### SCRIPT PARA ATENDIMENTO:

SR(A) DENISE, SOLICITOU INFORMAÇÕES PARA TRANSFERIR A TITULARIDADE DO PLANO, A MESMA ESTA CIENTE QUE ESTE PROCESSO É REALIZADO SOMENTE NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DE SUA LOCALIDADE E DEVE COMPARECER JUNTO COM O NOVO TITULAR APRESENTANDO SEUS DOCUMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO PESSOAL.

Como identificar se foi feita a mudança de titularidade? imagem abaixo:

Cadastro do Cliente - TELMA CELIA DA SILVA TRINDADE (49921)

Ativos Inativos **Cancelados** Combo

Planos Cancelados (3)

- (1) Você Connect 5 MEGA Residencial (R)
- (2) Você Connect 5 MEGA Residencial (C)
- (4) Você Connect 5 MEGA Residencial (C) -**

Mudança de titularidade, o plano vai constar cancelado com observação sobre o novo titular e dia da alteração.

Plano: (4) Você Connect 5 MEGA Residencial (C) -

Status: Cancelado

P. Acesso: MCP.04.238.01

Data Início: 16/08/2016 Data Cancelamento: 21/07/2020

F. Pagamento: Boleto Bradesco 02

Desc. (%): 0.00 Dia Venc.: 10 T.Cob.: Postecipada

Valor Plano: 133.22 Dias de Trial: 0

Vendedor: Vanessa Gomes Machado (TMK)

Observação: O Plano mudou de Você Connect 5 MEGA Residencial (R) para este plano no dia 16/08/2016  
O Plano foi mudado para o Cliente WALDIR CELIO DA SILVA TRINDADE no dia 21/07/2020

## ALTERAÇÃO DA FORMA DE COBRANÇA

### DE CONTA DE CONSUMO PARA DÉBITO AUTOMÁTICO

Pode ser solicitado para todos os planos.

Abre o atendimento **Alteração da forma de cobrança**, capa do atendimento: **INCLUSÃO DE DÉBITO EM CONTA**

Com a fatura em débito automático o cliente realiza pagamento de forma programada e ainda ganha desconto nos combos de serviços.

## Tipos de conta: corrente ou poupança.

Bancos conveniados: BRADESCO, SANTANDER, BANCO DO BRASIL, CAIXA ECONOMICA FEDERAL E ITAUL

## Inclusão pelo código identificador (consta na conta consumo – imagem abaixo)

### COMPROVANTE - CONSUMIDOR

	Empresa: <b>VOCE TELECOMUNICACOES LTDA - CNPJ: 07.656.757/0001-87</b> Cód. Febraban: <b>0470</b> Número Título: <b>0000028675</b> Referência: <b>99YZ001290</b>	Código do Assinante: <b>0000001290</b>  Data do Doc.: <b>20/09/2019</b>
Pagador: <b>VOCÊ TELECOM LTDA</b> Endereço: <b>AV. HENRIQUE GALUCIO, 1896 - CENTRAL - Macapá (AP)</b>		CNPJ: <b>07.656.757/0001-87</b> CEP: <b>68900-115</b>
<b>Pagável em canais eletrônicos do Banco do Brasil, Bradesco, Caixa Econômica, Santander e seus correspondentes bancários ou nas lotéricas e nos terminais de autoatendimento da Você Telecom. Utilize 'CONTA DE CONSUMO' como opção de pagamento.</b> (260) VCT EMP ULTRA 200 MEGA - SCM-8 Dias (IV) (R\$ 6.66) Taxa Adesão Promocional (R\$ 35) (260) VCT EMP ULTRA 200 MEGA - SVA-8 Dias (IV) (R\$ 37.75)		
84650000000 - 1 79410470201 - 2 91005000129 - 6 00000028675 - 7 		
VENCIMENTO <b>05/10/2019</b>	VALOR <b>79,41</b>	NÚMERO TÍTULO <b>0000028675</b>
		<b>Nº IDEN PARA DÉBITO AUTOMÁTICO 100012902605</b>
AUTENTICAÇÃO MECÂNICA		

Com o código identificador para débito automático, o cliente acessa seu aplicativo de internet banking ou caixa eletrônico e faz a inclusão do débito. Após a inclusão, o banco envia esta informação para a empresa e após processado no sistema é feita a alteração da forma de pagamento para débito em conta.

O débito ocorre na data escolhida para o vencimento, e o cliente tem acesso ao valor que será debitado de sua conta através do APP de seu banco.

O retorno do banco acontece em até 72hs após a data de vencimento, se o débito não for efetuado (seja por insuficiência de fundos, cancelamento do débito, etc.), o sistema automaticamente criará uma conta consumo, para que o cliente possa realizar o pagamento. Nesse caso o cliente perde o desconto que é aplicado ao débito automático.

Vale lembrar que o débito não efetuado não exclui o cadastro de débito automático, e no próximo mês, se validado e com saldo, o débito ocorrerá normalmente.

Passo a passo para inclusão do debito em conta:

Pagamentos:

↳ Débito Automático

↳ Incluir Conta

↳ Tipo de Pagamento: Telecomunicações → Estado: Ap → Empresa: Voce Telecom.

Feita a inclusão, a mensalidade será debitada automaticamente na conta cadastrada.

Obs: Banco do Brasil solicita também o número do convênio, este é: 1862

Passo a passo completo todos os bancos conveniados no drive:

<https://drive.google.com/drive/folders/1gyleS2hOZiy03uKenTVT PfJCo425sLk8>

**SCRIPT:** SR. FULANO, TEL 99147 9084 SOLICITA INFORMAÇÕES PARA INCLUSÃO DO DEBITO EM CONTA, FOI ORIENTADO DO PASSO A PASSO E QUE APÓS ELE AUTORIZAR O DEBITO EM SEU APLICATIVO TEM UM PRAZO ENTRE 24/72HS DIAS UTEIS PARA O BANCO DAR O RETORNO PRA EMPRESA E ASSIM QUE O SISTEMA IDENTIFICA ESSA INCLUSÃO DO DEBITO EM CONTA, A FORMA DE COBRANÇA É ALTERADA EM NOSSO SISTEMA.

Caso o cliente não localize o código identificador para débito em conta em sua fatura, e não houver dados de débitos no cadastro dele, seguir os seguintes procedimentos:

Abrir atendimento com tipo: **ALTERAÇÃO DA FORMA DE COBRANÇA**

Capa do atendimento GERAR CÓDIGO IDENTIFICADOR:

Encaminhar pro cargo FATURAMENTO e informar no grupo skype do FATURAMENTO

**SCRIPT:** SR. FULANO, TEL 99147 9084 SOLICITA INFORMAÇÕES PARA INCLUSÃO DO DEBITO EM CONTA, FOI INFORMADO QUE O CÓDIGO IDENTIFICADOR PARA INCLUSÃO DO DEBITO EM CONTA SERÁ GERADO E ENCAMINHADO POR SMS EM ATÉ 24HS E ORIENTADO DO PASSO A PASSO PARA INCLUIR O DEBITO E QUE APÓS ELE AUTORIZAR O DEBITO EM SEU APLICATIVO TEM UM PRAZO ENTRE 24/72HS DIAS UTEIS PARA O BANCO DAR O RETORNO PRA EMPRESA E ASSIM QUE O SISTEMA IDENTIFICA ESSA INCLUSÃO DO DEBITO EM CONTA, A FORMA DE COBRANÇA É ALTERADA EM NOSSO SISTEMA.

## **DE DÉBITO AUTOMÁTICO PARA CONTA DE CONSUMO**

Pode ser solicitado para todos os planos.

Abre o atendimento **Alteração da forma de cobrança**, capa do atendimento: **ALTERAÇÃO DE DEBITO PARA CONTA CONSUMO**



[illegible]

**Atualização de dados cadastrais (telefone de contato, email, data de nascimento, etc.)**

Abre-se o atendimento, realiza o procedimento, ou orienta como o cliente deve solicitar e encerra.

**SCRIPT:**

CAPA DO ATENDIMENTO: **ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS**

**FECHAMENTO:**

- 1) Se falou com titular e dados permanecem inalterados: DADOS PERMANECEM INALTERADOS
- 2) Atualização realizada: "ATUALIZAÇÃO CADASTRAL REALIZADA - TELEFONE xxx, EMAIL xxx e/ou CEP VALIDO xxx"
- 3) Se não for o cliente/titular - Não abrir atendimento (a não ser que seja um terceiro que entre em contato solicitando atualização de algum dado de cadastro como por exemplo telefone de contato e ligue somente pra isso)

FECHAMENTO (QUANDO NAO REALIZADO - TEM QUE DESCREVER O MOTIVO):  
**ATUALIZADO TELEFONE, CEP DE COBRANÇA PORÉM NÃO POSSUI EMAIL**

**OBS1: CLIENTE NÃO POSSUI E MAIL** (NESSE CASO DESMARCAR ENVIO DE EMAIL EM \*OUTRAS OPÇÕES\*

**OBS2: VERIFICAR SE HA MAIS DE UM CONTATO FINANCEIRO** NO CADASTRO DO CLIENTE, DEIXAR SOMENTE UM VÁLIDO, QUE DEVE SER O TITULAR DO PLANO OU O RESPONSÁVEL FINANCEIRO EM CASO DE EMPRESA.

\*email sempre com letra minúsculas (não pode ser caixa alta)

.....

**Informações ao cliente**

**CLIENTE QUER FICAR COM PLANO HABILITADO PQ NAO VAI PODER PAGAR ATÉ DATA DE BLOQUEIO E QUER QUE O PLANO FIQUE HABILITADO**

Senhor! Informo que a suspensão do serviço é automática pelo sistema 10 dias após o vencimento. Por este motivo, não será possível realizar tal procedimento.

**Script para atendimento:**

SR. RUBENS INFORMA QUE NÃO PODERÁ PAGAR A FATURA NA DATA E SOLICITA QUE O PLANO NÃO SEJA SUSPENSO, CLIENTE FOI INFORMADO QUE NÃO TEMOS COMO ATENDER TAL SOLICITAÇÃO POIS A SUSPENSÃO OCORRE AUTOMATICAMENTE NO 11º DIA APÓS VENCIMENTO

**Esclarecimento de faturas - 1ª fatura proporcional:**

Abrir o atendimento, explicar ao cliente como funciona e fechá-lo.

A fatura proporcional é gerada automaticamente após a instalação, conforme o fechamento referente a data de vencimento escolhida, o cliente não precisa solicitar

EX: instalação realizada dia 10/05 e vencimento do plano é 20

Nesse caso, o cliente terá fatura apenas para 20/06 e nessa fatura será cobrado o proporcional utilizado do dia 10/05 (data da instalação) até dia 31/05 (fechamento da fatura) mais taxa de instalação caso haja (verificar pois o plano pode ser isento de taxa)

### **Script para atendimento:**

SR. ... ENTROU EM CONTATO SOLICITANDO INFORMAÇÕES SOBRE SUA PRIMEIRA FATURA, O MESMO ESTÁ CIENTE QUE A FATURA É GERADA AUTOMATICAMENTE E COMO VENCIMENTO É 20, O FECHAMENTO OCORRE TODO DIA 31, SERÁ GERADA APENAS PARA 20/06 NA QUAL SERÁ COBRADO O PROPORCIONAL PELA UTILIZAÇÃO DO DIA 10/05 (INSTALAÇÃO) ATÉ 31/05 FECHAMENTO DO FATURAMENTO. APÓS A EXPLICAÇÃO AS DUVIDAS FORAM SANADAS.

**--ESCLARECIMENTO SOBRE AS FATURAS PROPORCIONAIS, APOS A MIGRACAO PARA A REDE ULTRA. HA A POSSIBILIDADE DE HAVER UM VALOR DIVIDIDO. POSSIVEL DE VER O PROPORCIONAL ESCLARECIDO NO INTEGRATOR DESKTOP**

Abrir o atendimento, explicar ao cliente como funciona e fecha-lo.

### **3 - Informação de valores cobrados na fatura, etc**

Abre-se o atendimento e encerra

Cada Plano de Serviço é composto por dois serviços distintos, o SCM e o SVA, o resultado do somatório de suas mensalidades é o valor total do Plano de Serviço, onde cada serviço tem sua respectiva proporção em relação ao Plano, a saber:

Serviço de Telecomunicações (SCM) 15%

Serviço de Valor Adicionado (SVA) 85%

1) Serviço de Telecomunicações, denominado **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, que permite o acesso, com largura de banda discriminada nas Características do Plano, para transmissão e recepção, de sinais digitais multimídia mediante a utilização da infraestrutura disponibilizada pela PRESTADORA até o endereço de instalação do ASSINANTE;

2) Modalidade de Serviço de Valor Adicionado (SVA) que é Serviço de Conexão à Internet (SCI), que disponibiliza à rede do ASSINANTE acesso à Rede Mundial de Computadores – Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP dinâmico.

Senhor! Seu plano custa R\$ 149,89 conforme consta em seu contrato. O ciclo de faturamento é de 20/05 a 19/06.

Nosso faturamento é separado em dois serviços; o de SCM (Serviço de Comunicação e Multimídia) que representa 15% do valor, e o SVA (Serviço de valor Adicionado), que são os 85% restantes.

Seu plano custa R\$149,89 onde o SVA é 127,40 e o SCM 22,49 a soma desses dois valores resulta no valor integral do plano. Pagando até o vencimento o Sr. tem desconto de 10% sobre o valor da fatura.

Além disso, em sua fatura também está sendo cobrado a Taxa de Instalação, esta taxa custa R\$ 250,00 e pode ser parcelada em até 10x de 25,00 como no seu caso.

O cálculo para este proporcional é simples, como pode ver a seguir:

\*149,89 (valor integral de seu plano)

\* 25,00 (Taxa de Instalação)

149,89+25,00 = R\$ 174,89

Pagando até o vencimento, ha um desconto de 10% sobre o valor do plano R\$14,99

### Script para atendimento:

SR. ... ENTROU EM CONTATO SOLICITANDO ESCLARECIMENTO SOBRE VALORES COBRADOS EM SUA FATURA. O MESMO FOI INFORMADO QUE SEU PLANO É COMPOSTO POR DOIS SERVIÇOS, NO QUAL SCM SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES E REPRESENTA 15% DO VALOR DO PLANO E SVA SIGNIFICA SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO QUE É O SERVIÇO DE CONEXÃO A INTERNET E REPRESENTA 85% DO VALOR DO PLANO. NA REFERIDA FATURA ESTÁ SENDO COBRADO 25 DIAS DE UTILIZAÇÃO MAIS PARCELA DA TAXA DE ADESÃO, APÓS EXPLICAÇÕES AS DÚVIDAS FORAM SANADAS

### Informações sobre **TARIFAÇÃO de ligação (OFERTA CONJUNTA - internet + telefonia):**

Nos serviços de telefonia fixa local disponibilizados nesta oferta conjunta, os valores abaixo serão cobrados, nas ligações excedentes das franquias mensais ou no uso irregular da oferta ilimitada.

Tipo de Ligação	Tarifação	Valor
VOCÊ FIXO p/ Fixo Local	Minuto	0,10
VOCÊ FIXO p/ Móvel Local	Minuto	0,40
VOCÊ FIXO p/ Fixo Longa Distância (chamada direta, sem uso do CSP)	Minuto	0,60
VOCÊ FIXO p/ Móvel Longa Distância (chamada direta, sem uso do CSP)	Minuto	1,00

**Todos os demais tipos de chamadas e serviços não listados;** aqueles não inclusos nas franquias de minutos; aqueles que fizerem uso irregular da oferta de franquia ilimitada **serão tarifados à parte**, como por exemplo: chamadas recebidas a cobrar; ligações de longa distância nacional e internacional usando Código de Seleção de Prestadora (CSP); chamadas fixo-fixo local e longa distância (direto pela VOCÊ - sem uso de CSP); chamadas fixo-móvel local e longa distância (direto pela VOCÊ - sem uso de CSP); chamadas locais

fixo-fixo destinadas para call centers e códigos especiais, exceto os de tarifação reversa e chamadas de emergência; destinadas para códigos não geográficos 0300, 0500, 0900, portais de voz; números interativos; chats; serviços com repasse/transação financeira; ligações para números especiais tridígitos; originadas pelo Cliente, em operação de call center ativo, serviços adicionais como votações, promoções e concursos, provedores de internet, dentre outros.

## Informações sobre formas de pagamento da taxa de adesão:

Valor da taxa de adesão de planos ULTRA: R\$420,00, todas as localidades exceto Abaetetuba que é R\$240,00. O pagamento desta pode ser das seguintes formas:

Para novos clientes:

Boleto(à vista): Com 15% de desconto

Crédito (à vista): Com 15% de desconto

Crédito (parcelado de até 12x): Com 10% de desconto.

Débito: Com 15% de desconto.

Para migração de clientes que já estão na base:

Boleto (à vista): Com 15% de desconto.

Parcelado de até 12x no boleto (unificado com a mensalidade).

Valor com desconto de 15% = R\$357,00

### **Informações sobre instalação**

Caso não tenha atendimento de instalação aberto - abrir atendimento de **INFORMAÇÕES AO CLIENTE** **adicionar comentário informando prazo de instalação e encerrar o atendimento.**

Se já houver atendimento de **INSTALAÇÃO** aberto (somente adicionar um contato) - Prazo de instalação:

PLANO MEGA: 10 dias úteis

PLANO ULTRA: até 15dias corridos (a partir da validação do contrato)

### **Script para atendimento:**

SR. FULANO - TELEFONE XXXXXX SOLICITA INFORMAÇÕES SOBRE INSTALAÇÃO DE SEU PLANO - O MESMO FOI INFORMADO QUE O PRAZO PARA INSTALAÇÃO É DE 10/15 DIAS CORRIDOS APÓS VALIDAÇÃO DO CONTRATO - ORIENTADO A AGUARDAR CONTATO AGENDANDO VISITA TÉCNICA.

## **PLANO CANCELADO POR NAO HOUVE VIABILIDADE DE INSTALACAO DO PLANO E O ATENDIMENTO DE INSTALACAO FOI FECHADO.**

**INFORMAÇÃO SOBRE INSTALAÇÃO** - plano com status **AGUARDANDO TAXA DE ADESÃO** - encaminhar a ligação pra fila COMERCIAL - abrir atendimento de informações ao cliente e fechar com script.

SR. RUBENS SOLICITA INFORMAÇÕES SOBRE A INSTALAÇÃO DE SEU PLANO - APÓS VERIFICAR QUE AINDA ESTA COM STATUS AGUARDANDO TAXA DE ADESÃO, CLIENTE FOI TRANSFERIDO PARA A FILA COMERCIAL PARA MAIORES INFORMAÇÕES.

**INFORMAÇÃO SOBRE INSTALAÇÃO** - plano com status **AGUARDANDO VALIDAÇÃO DE CONTRATOS** - Mandar no grupo de validação de contratos do Skype abrir atendimento de informações ao cliente e fechar com script

SR. RUBENS SOLICITA INFORMAÇÕES SOBRE A INSTALAÇÃO DE SEU PLANO -FOI INFORMADO QUE O SEU CONTRATO ESTA NO SETOR DE QUALIDADE, ONDE SERÁ VALIDADO PARA ENTÃO SER ECAMINHADO PARA AGENDAMENTO EM UM PRAZO DE ATÉ 15 DIAS CORRIDOS, SOLICITADO AGILIDADE NA VALIDAÇÃO DE CONTRATOS NO GRUPO SKYPE.

**INFORMAÇÃO SOBRE INSTALAÇÃO** - plano com status **AGUARDANDO INSTALAÇÃO**, verificar o prazo e informar ao cliente - adicionar contato no atendimento de instalação que ja consta aberto.

SR. RUBENS SOLICITA INFORMAÇÕES SOBRE A INSTALAÇÃO DE SEU PLANO - FOI INFORMADO QUE A INSTALAÇÃO SINA ESTA DENTRO DO PRAZO DE 15 DIAS, NESSE PRAZO UM OPERDAOR VAI ENTRAR EM CONTATO PARA AGENDAR A INSTALAÇÃO

## **RESSARCIMENTO DE DANOS AO PATRIMÔNIO E DENÚNCIAS**

Abrir um **atendimento de informações ao cliente** e encerrar

Informar ao cliente que esses tipos de solicitações DEVEM ser encaminhados através de Requerimento formal à empresa, por escrito e protocolado em qualquer ponto de atendimento presencial, ou encaminhado ao [falecom@vocetelecom.vc](mailto:falecom@vocetelecom.vc), onde deverá constar os seguintes dados:

Nome completo do solicitante, com cópias do RG e CPF (Não precisa ser cliente da empresa).

Dados para contato: telefone e e-mail.

Detalhar a denúncia, de preferência com fotos e registros do sinistro ou ocorrência.

Orçamento em caso de danos ao patrimônio.

No caso de ser encaminhado por e-mail ao [falecom@vocetelecom.vc](mailto:falecom@vocetelecom.vc), todos os documentos e registros acima, deverão ser anexados.

## **MULTA RESCISÓRIA**

O **CLIENTE**, ao contratar os serviços prestados pela **VOCÊ** se compromete a permanecer atrelado aos respectivos Contratos e Regulamentos pelo prazo de permanência mínima de 12 (doze) meses, a



contar da data de ativação dos serviços, tendo em vista o recebimento dos benefícios concedidos nos preços dos serviços e nas taxas de adesão, habilitação e instalação, conforme informe de Preços, no descritivo de plano disponível no site da **VOCÊ**.

A rescisão do(s) Contrato(s) de Prestação de Serviços pelo **CLIENTE**, antes de decorrido o prazo de permanência mínima de 12 (doze) meses a contar da data de contratação dos serviços, sujeitará o **CLIENTE** ao pagamento de multa compensatória (Multa Rescisão), conforme indicada no Quadro-Resumo (abaixo), calculada de forma pro-rata ao restante do(s) mês(es) para o cumprimento do prazo.

#### Tempo de permanência x Valor da Multa:

01 Mês = R\$800,00  
 02 Meses = R\$733,34  
 03 Meses = R\$666,68  
 04 Meses = R\$600,02  
 05 Meses = R\$533,36  
 06 Meses = R\$466,70  
 07 Meses = R\$400,04  
 08 Meses = R\$333,38  
 09 Meses = R\$266,72  
 10 Meses = R\$200,06  
 11 Meses = R\$133,40  
 12 Meses = R\$66,74  
 13 Meses = R\$0,00

Abaixo o quadro resumo com os benefícios concedidos e valor da multa

## 2. QUADRO-RESUMO

**2.1 MODALIDADE AVULSA:** Benefícios concedidos e multas associadas na contratação de qualquer dos Serviços abaixo descritos:

PRODUTOS AVULSOS				
Serviços	Planos Avulsos	Prazo de Fidelidade	Benefício	Multa Rescisão
TELEFONE FIXO	VOCE FONE RES Local Fixo Ilimitado	12 meses	R\$ 717,60	R\$ 200,00
	VOCE FONE RES Local Ilimitado			
	VOCE FONE RES Nacional Fixo Ilimitado			
	VOCE FONE RES Nacional Ilimitado			
INTERNET	VCT RES ULTRA 200 MEGA	12 meses	R\$ 3.005,60	R\$ 600,00
	VCT RES ULTRA 300 MEGA			
	VCT RES ULTRA 400 MEGA			
	VCT RES ULTRA 500 MEGA			
	VCT RES ULTRA 750 MEGA			
	VCT RES ULTRA 1000 MEGA			

**2.2. MODALIDADE CONJUNTA:** Benefícios concedidos e respectivas multas na contratação dos Serviços abaixo descritos 2P, abaixo descritos:

#### 2.2.1 Pacote 2P (Telefone Fixo + Internet):

PACOTES 2P				
Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)	Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e Serviço de Conexão à Internet (SVA)	Prazo de Fidelidade	Benefício	Multa Rescisão
Todos os planos de voz	Todas as velocidades de Internet	12 meses	R\$ 3.723,20	R\$ 800,00

### **Mudança de endereço**

Esse tipo de atendimento pode ser solicitado no atendimento presencial (em Macapá só na loja - CRC) e por email [falecom@vocetelecom.vc](mailto:falecom@vocetelecom.vc) (qualquer localidade). O cliente deve encaminhar cópia do documento de identidade e do comprovante do novo endereço (atualizado).

**Informar ao cliente que cobra-se a taxa de de serviço no valor de R\$199,00. (todos os planos)**

**OBS:** O valor de taxa de mudança de endereço para planos da rede ULTRA é R\$500,00 por evento.

**IMPORTANTE: PROMOCIONALMENTE ESTAREMOS PRATICANDO O VALOR DE R\$ 199,90 A PARTIR DE 17/09/2019.**

**Podendo ser parcelado em até 5 vezes.**

**O prazo de atendimento dessa solicitação é de até 05(dias) dias úteis.** Para localidades com técnicos residentes

----Localidades: Serra do Navio, Ferreira Gomes, Afuá, Chaves, Tartarugalzinho, Calçoene, Vitória do Jari e Monte Dourado, o PRAZO DE INSTALAÇÃO PERMANECE 10 dias úteis

**Documentos necessários:** Pessoa Física: documentos pessoais do titular do plano, ou procurador, devidamente identificado por procuração: Identidade, CPF e comprovante com CEP válido do novo endereço. Em caso de preenchimento da DECLARAÇÃO DE ENDEREÇO, preencher com o máximo de informação, para facilitar a localização do mesmo, pelo técnico de campo. Pessoa Jurídica: Cartão CNPJ, registro de constituição da empresa e documentos pessoais do responsável: Identidade, CPF e comprovante com CEP válido do novo endereço.

**OBS IMPORTANTE:** o Cliente DEVE levar o roteador ou ONU (fibra) para o NOVO endereço – Caso o equipamento não se encontre no NOVO endereço, SERÁ COBRADO EXTRAVIO DE EQUIPAMENTO, pois será instalado um outro equipamento.

### **SCRIPT FALADO:**

“Informamos que este tipo de Atendimento, só poderá ser solicitado em uma de nossas unidades de atendimento presencial, ou através de nosso e-mail: [falecom@vocetelecom.vc](mailto:falecom@vocetelecom.vc)”.

NO PERÍODO DE VIGÊNCIA DO DECRETO 1414, NOS QUAIS DEVEMOS EVITAR AGLOMERAÇÕES DE PESSOAS\* a solicitação de mudança de endereço será realizada exclusivamente por e-mail, usar o script abaixo:

### **Solicitação de Mudança de Endereço – Pelos canais Telefônicos e Digitais**

Script: Para darmos continuidade no seu atendimento, favor envie para o email: [falecom@vocetelecom.vc](mailto:falecom@vocetelecom.vc), as seguintes cópias de documentos, Identidade, CPF do titular do acesso e comprovante do novo endereço com CEP, bem como telefone para contato.

**ATENÇÃO:** Não é para orientar cliente a procurar lojas.

## **SCRIPTS PARA REGISTRO EM COMENTARIO DOS ATENDIMENTOS:**

### **RESIDENCIAL LOCALIDADE COM PONTO DE ATENDIMENTO:**

SR(A) VIVIANE, TEL 999114650, SOLICITOU MUDANCA DE ENDERECO, CLIENTE CIENTE QUE ESTE PROCEDIMENTO NÃO PODE SER REALIZADO POR TELEFONE, ORIENTADO A COMPARECER AO PONTO DE ATENDIMENTO NO ENDEREÇO ... LEVANDO EM MÃOS O DOCUMENTO DE IDENTIDADE COM FOTO E CÓPIA DO COMPROVANTE DO NOVO ENDEREÇO ATUALIZADO - O MESMO FOI INFORMADO AINDA QUE COBRA-SE A TAXA DE 199,90 NO PROXIMO FATURAMENTO APÓS A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO E A VISITA TÉCNICA É REALIZADA EM UM PRAZO DE 5/10 DIAS UTEIS

### **RESIDENCIAL LOCALIDADE SEM PONTO DE ATENDIMENTO:**

SR(A) VIVIANE, TEL 999114650, SOLICITOU MUDANCA DE ENDERECO, CLIENTE CIENTE QUE ESTE PROCEDIMENTO NÃO PODE SER REALIZADO POR TELEFONE, ORIENTADA A ENCAMINHAR SUA SOLICITAÇÃO POR E-MAIL PARA [FALECOM@VOCETELECOM.VC](mailto:FALECOM@VOCETELECOM.VC) CONTENDO O NOME COMPLETO, CPF DO ASSINANTE E CÓPIA DO DOCUMENTO DE IDENTIDADE COM FOTO E O COMPROVANTE DO NOVO ENDEREÇO ATUALIZADO - O MESMO FOI INFORMADO AINDA QUE COBRA-SE A TAXA DE 199,90 NO PROXIMO FATURAMENTO APÓS A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO E A VISITA TÉCNICA É REALIZADA EM UM PRAZO DE 5/10 DIAS UTEIS

## **Orientação sobre MUDANÇA DE ENDEREÇO - Planos ULTRA – entre municípios**

Solicitação de Mudança de Endereço de planos ULTRA, entre municípios, seguir a seguinte orientação:

- Se a solicitação for entre as cidades de Macapá e Santana, proceder normalmente com a mudança de endereço, desde que haja viabilidade no novo endereço para tecnologia FTTH.
- Entre demais municípios que tenha a tecnologia FTTH: - Verificar se o Combo possui 1P ou 2P, ou seja, se tem telefonia, senão tiver telefonia, proceder normalmente, desde que haja viabilidade de rede FTTH no novo endereço. - Caso seja 2P, ou seja, tenha o produto telefonia, **NÃO REALIZAR A MUDANÇA DE ENDEREÇO**. O Plano atual deverá ser cancelado e solicitado um novo plano para o novo endereço.
- A taxa de adesão do plano atual será cobrada normalmente, caso ainda exista parcelas vencidas ou a vencer.
- A taxa de adesão do novo plano será cobrada normalmente, conforme promoção vigente na data de adesão e da escolha do novo plano.
- A multa rescisória do plano atual será abonada, autorizada pela gerencia (deverá ser me enviado e-mail para autorizar, e esse e-mail deverá ser anexado no atendimento), após a Solicitação/instalação do novo plano.

Macapá 19/05/2020. Gerencia de Relacionamento com Clientes

## **ALTERAÇÃO DE CARACTERÍSTICA DO PLANO - MUDANÇA DE PLANO ULTRA**

**Se enquadram como Alteração de Característica do Plano:**

**Mudança de velocidade (UP ou Down Grade);**

**Inclusão ou exclusão de Telefonia;**

**ATENÇÃO: EM TODOS OS CASOS HÁ RENOVAÇÃO DO TEMPO E PERMANÊNCIA, DEVENDO O CLIENTE ASSINAR OU CONCORDAR COM O NOVO CONTRATO DE PERMANÊNCIA.**

**Cidades: Macapá, Santana, Mazagão, Porto Grande, Ferreira Gomes e Laranjal do Jari, Vitória do Jari, Monte Dourado, Vila Munguba, e Abaetetuba, temos 100% de cobertura da rede ultra**

**Solicitação:**

Esse tipo de atendimento pode ser solicitado em qualquer canal de atendimento:

A solicitação só poderá ser feita pelo TITULAR do acesso ou seu representante legalmente constituído, com cópia do documento com foto ou procuração quando aplicável.

Todos as cópias dos documentos deverão ser anexados no sistema.

**TELEFONIA - VALORES DOS PLANOS OFERTADOS -  
MACAPÁ/SANTANA/MAZAGÃO/PORTO GRANDE/FERREIRA GOMES,  
LARANJAL DO JARI, VITORIA DO JARI, MONTE DOURADO, VILA  
MUNGUBA E ABAETETUBA**

TELEFONE FIXO	(2P) - Combo - Plano Telefone Fixo		
	(2P)	1° ao 12° Mês	a partir 12° Mês
VOCÊ FONE LOCAL FIXO ILIMITADO (Ligações Ilimitadas para VOCÊ Fixo e Fixo-Fixo Local)	5	-	10,00
VOCÊ FONE ILIMITADO (Ligações Ilimitadas para VOCÊ Fixo, Fixo-Fixo e Móvel Local)	5	35,00	45,00
VOCÊ FONE NACIONAL FIXO ILIMITADO (Ligações Ilimitadas para VOCÊ Fixo, Fixo-Fixo e Móvel Local e Fixo-Fixo LDN sem escolher nenhum CSP)	5	55,00	65,00
VOCÊ FONE NACIONAL ILIMITADO (Ligações Ilimitadas para VOCÊ Fixo, Fixo-Fixo e Móvel Local e Fixo-Fixo e Móvel LDN sem escolher nenhum CSP)	5	79,00	89,00

**Observação: Os valores dos planos de telefonia fixa, nesta oferta, são ofertados somente na modalidade 2P (Internet + Fixo). Os Valores regulares dos planos de Telefonia Fixa fora da oferta:**

Você Fone Local Fixo Ilimitado, R\$ 59,80

Você Fone Local Ilimitado, R\$ 129,80

Você Fone Nacional Fixo Ilimitado R\$ 169,80

Você Fone Nacional Ilimitado, R\$ 217,80.

**INTERNET - VALORES DOS PLANOS OFERTADOS -  
MACAPÁ/SANTANA/MAZAGÃO/PORTO GRANDE/FERREIRA  
GOMES, LARANJAL DO JARI, VITORIA DO JARI, MONTE  
DOURADO, VILA MUNGUBA E ABAETETUBA**

INTERNET	(1P) - Só Plano Internet			(2P) - Combo - Plano Internet		
	(1P)	1º ao 12º Mês (boleto/déb. aut. (*)	a partir 12º Mês (boleto/déb. aut. (*)	(2P)	1º ao 12º Mês (boleto/déb. aut. (*)	a partir 12º Mês (boleto/déb. aut. (*)
Você Res Ultra 200 MEGA	<input type="checkbox"/>	127,67 / 112,67	141,85 / 126,85	<input type="checkbox"/>	114,90 / 99,90	137,67 / 122,67
Você Res Ultra 300 MEGA	<input type="checkbox"/>	144,33 / 129,33	160,37 / 145,37	<input type="checkbox"/>	129,90 / 114,90	154,33 / 139,33
Você Res Ultra 400 MEGA	<input type="checkbox"/>	183,22 / 168,22	203,58 / 188,58	<input type="checkbox"/>	164,90 / 149,90	193,22 / 178,22
Você Res Ultra 500 MEGA	<input type="checkbox"/>	227,67 / 212,67	252,96 / 237,96	<input type="checkbox"/>	204,90 / 189,90	237,67 / 222,67
Você Res Ultra 750 MEGA	<input type="checkbox"/>	283,22 / 268,22	314,69 / 299,69	<input type="checkbox"/>	254,90 / 239,90	293,22 / 278,22
Você Res Ultra 1000 MEGA	<input type="checkbox"/>	372,11 / 357,11	413,46 / 398,46	<input type="checkbox"/>	334,90 / 319,90	382,11 / 367,11

**Observação:** Todos os planos desta oferta são para fatura digital (conta online). O valor concedido na fatura digital é de R\$ 15,00 e já está incluso nos valores acima.

(\*) O valor do desconto promocional para débito automático, até a data do vencimento é de R\$ 15,00 e já está incluso na coluna (déb. aut.). Caso não sejam satisfeitas ambas as condições (pagamento até a data de vencimento, em débito automático), não haverá este desconto e os valores corresponderão ao valor da coluna (boleto).

Os Valores regulares dos planos de Internet fora da oferta:

Você Res Ultra 200 MEGA, R\$ 298,70  
 Você Res Ultra 300 MEGA, R\$ 335,74  
 Você Res Ultra 400 MEGA, R\$ 422,16  
 Você Res Ultra 500 MEGA, R\$ 520,93  
 Você Res Ultra 750 MEGA, R\$ 644,38  
 Você Res Ultra 1000 MEGA, R\$ 841,91

**Exemplo de alguns casos de solicitação de MUDANÇA DE PLANO na rede ULTRA, para melhor entendimento:**

1) Cliente solicitando retirar telefonia, a taxa de adesão do plano atual permanece (se ainda tiver parcelas a vencer, permanece a cobrança), e ser cobrado TAMBÉM a taxa de adesão do novo serviço/novo plano/novo combo, exceto se for plano a partir de 400M onde promocionalmente a taxa é isenta. Analisar as tabelas de valores, importante orientar também o cliente, que plano de mesma velocidade, ao retirar a telefonia, o valor da mensalidade aumenta, permanece a taxa de adesão atual e será cobrada nova taxa de adesão. EXEMPLO:

Plano atual de 200M com telefonia – valor da mensalidade = R\$ 114,90

Novo plano de 200M sem telefonia = R\$ 127,67 + taxa de adesão

2) Mudança de COMBO 200/300 para **400**/500/750/1000M – a Nova adesão é isenta a taxa, e a antiga taxa de adesão serão canceladas as futuras a vencer.

3) Mudança de COMBO 500/750/1000M para 200/300 – Será cobrada a nova taxa de adesão ao novo serviço valor de R\$420,00 – em 12 parcelas.

4) Mudança de COMBO entre as velocidades de 200, 300M – Se o cliente estiver mudando para um serviço de valor mensal MAIOR (exemplo COMBO 200 para 300M, com telefonia), promocionalmente não cobramos a nova taxa de adesão e ele continua pagando a antiga, devendo renovar o contrato de permanência. Essa isenção é por deliberação da empresa.

OBSERVAR SEMPRE O VALOR MENSAL DO PLANO, CASO O CLIENTE TIRE OU ACRESCENTE TELEFONIA.

5) Cliente mudando de COMBO entre as velocidades de 200, 300 – Se o cliente estiver mudando para um serviço de valor mensal MENOR, (exemplo de 300M para 200M), promocionalmente ABONAMOS as parcelas futuras a vencer do plano antigo (300M) e , será cobrada taxa de adesão ao plano novo no valor de valor de integral de R\$420,00 – em 12 parcelas.

**Em caso de solicitação via telefone solicitar que o cliente verbalize as informações para registro em gravação.**

Atendimento via e-mail, chat ou whatsapp, solicitar cópias dos documentos, bem como o termo de ALTERAÇÃO DE CARACTERÍSTICA DO PLANO, devidamente assinado e enviado de forma digital.

#### **PROCEDIMENTOS:**

1 - Tipo de atendimento no Integrator: **MUDANÇA DE PLANO.**

2 - Capa do atendimento: **MUDANÇA DE PLANO DE 200 MEGA 2P PARA 400 MEGA 2P** (de acordo com o que o cliente estiver solicitando)

3 - Colocar no atendimento as alterações solicitadas pelo cliente, ou colocar a observação caso se tratar de erro de cadastro.

4 - Informar ao cliente, que para sua segurança, a ligação será gravada.

**Solicitar que o cliente confirme os dados cadastrais:**

**Nome completo, CPF/CPNJ, endereço atual de instalação, plano atual. (Esses dados devem ser pronunciados pelo cliente, para que fique o registro na gravação, não devem ser falados pelo operador).**

5 - Repetir para o cliente a sua solicitação:

“Sr(a)....., você confirma a solicitação de mudar seu atual plano de .....MEGA para .....MEGA (ou quaisquer outras características). Ciente que seu valor mensal irá alterar para R\$....., a partir da alteração e, com taxa de adesão ao novo plano de R\$....., parcelado de 12 parcelas de R\$ XXX. (Consultar tabela de planos)

Informar o cliente que o prazo para conclusão do processo é de até 24hs (caso não seja necessário visita técnica) e ao concluir o processo, encaminharemos um email com confirmação. Atualizar os dados cadastrais do mesmo para tal ação.

Informar o cliente da conclusão da atividade por email (informar ao cliente que a resposta será por email e atualizar os dados cadastrais do mesmo para tal ação) .



- Encaminhar esse atendimento para o usuário: para os usuários dos líderes de equipe, cada operador encaminhará para seu líder (a partir de 27/04/2020 17:25hs)

**Operador do N1 callcenter** vai encaminhar ao usuário: Jaqueline G. de Souza (CRC I)

**Operador do N2 e atendimento digital:** encaminhar ao usuário: NILSON OLIVEIRA DA SILVA JUNIO

**Operadores da loja Macapá:** encaminhar para usuário: Marlene Coelho Oliveira

**Operadores do empresarial/corporativo:** encaminhar para usuário DAVID TAVARES PICAÇÃO

**Operadores das lojas dos interiores:** encaminhar para usuário Renato Barbosa Cardoso

**Operadores do cancelamento/retenção** encaminhar para usuário ARTUR DOS SANTOS RODRIGUES

6 - Após execução do atendimento:

o líder vai devolver o atendimento para o usuário originador

Esse deverá VERIFICAR SE HA TAXAS DE ADESÃO A ABONAR OU INCLUIR

Caso tenha taxas, encaminhar o MESMO ATENDIMENTO DE MUDANÇA DE PLANO para o cargo FATURAMENTO com devido script

Encaminhar email ao cliente informando a conclusão do atendimento. Após o faturamento lançar/abonar/agrupar as taxas, o FATURAMENTO vai finalizar o atendimento.

### **SCRIP PARA ENCAMINHAR O ATENDIMENTO AO FATURAMENTO NO CASO DE AUMENTO DO VALOR DO PLANO COM TAXA**

SOLICITO TRANSFERÊNCIA DAS TAXAS DE ADESÃO RESTANTES DO PLANO (1) 200 MEGAS PARA O PLANO (3) 300 MEGAS, DEVIDO ALTERAÇÃO DE VELOCIDADE.

### **SCRIP PARA ENCAMINHAR O ATENDIMENTO AO FATURAMENTO NO CASO DE REDUÇÃO DO VALOR DO PLANO COM TAXA**

SOLICITO ABONO DAS TAXAS A VENCER DO PLANO (1) 300 MEGA DEVIDO ALTERAÇÃO DE VELOCIDADE E INCLUSÃO DO VALOR DE R\$ 420,00 NO NOVO PLANO (2) 200 MEGA PARCELADO EM 12 VEZES.

### **SCRIPT PARA ATENDIMENTO:**

SR(A) DENISE, TEL. 96988017020, SOLICITOU MUDANÇA DE PLANO DE 200 PARA 500 MEGA, CLIENTE CIENTE QUE HAVERÁ ALTERAÇÃO NO VALOR DE SUA MENSALIDADE QUE HOJE É R\$114,90/99,90 ATÉ O VENCIMENTO + 35,00 DE TAXA DE ADESÃO, E PASSARÁ A SER 204,90/189,90 ATÉ O VENCIMENTO (APÓS OS 12º CICLOS VALORES SERÃO REAJUSTADOS AUTOMATICAMENTE PARA 237,67 / 222,67 BOLETO/DÉBITO) CIENTE TAMBÉM QUE A TAXA DE ADESÃO PARCELAS A VENCER DO PLANO ATUAL SERÃO ABONADAS E QUE PROMOCIONALMENTE NÃO SERÁ COBRADA TAXA DE ADESÃO AO PLANO DE 500 MEGAS. CIENTE AINDA SOBRE RENOVAÇÃO DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA DE 12 MESES E QUE O PLANO DE TELEFONIA SERÁ REAJUSTADO EM R\$ 10,00 APÓS 12º CICLO DO PRIMEIRO FATURAMENTO.

CLIENTE CIENTE QUE RECEBERÁ UM EMAIL DE CONFIRMAÇÃO QUANDO A SOLICITAÇÃO FOR CONCLUÍDA NO SISTEMA - PRAZO INFORMADO 24HS.

### **SCRIPT PARA ATENDIMENTO:**

SR(A) DENISE, TEL. 96988017020, SOLICITOU MUDANÇA DE PLANO DE 500 PARA 200 MEGA, CLIENTE CIENTE QUE HAVERÁ ALTERAÇÃO NO VALOR DE SUA MENSALIDADE QUE HOJE É 204,90/189,90 ATÉ O VENCIMENTO E PASSARÁ A SER R\$114,90/99,90 ATÉ O VENCIMENTO (APÓS OS 12º CICLOS VALORES SERÃO REAJUSTADOS AUTOMATICAMENTE PARA 137,67 / 122,67 BOLETO/DÉBITO) E QUE O NOVO PLANO POSSUI TAXA DE ADESÃO PROMOCIONAL DE 420,00 E SOLICITOU PARCELAMENTO DE 12X35,00 - SOMANDO TOTAL DE 149,90/134,90 ATÉ O VENCIMENTO. CIENTE AINDA SOBRE RENOVAÇÃO DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA DE 12 MESES E QUE O PLANO DE TELEFONIA SERÁ REAJUSTADO EM R\$ 10,00 APÓS 12º CICLO DO PRIMEIRO FATURAMENTO. CLIENTE CIENTE QUE RECEBERÁ UM EMAIL DE CONFIRMAÇÃO QUANDO A SOLICITAÇÃO FOR CONCLUÍDA NO SISTEMA - PRAZO INFORMADO 24HS.

### **EMAIL DE RESPOSTA UP-GRADE**

Olá, Jaqueline!

Informamos que sua solicitação referente a mudança na velocidade de seu plano, protocolo: 12345678 foi concluída com sucesso.

Seu Plano agora é de 500 MEGA, com pagamento em débito automático no valor de R\$189,90 do 1º ao 12º mês, com taxa de adesão isenta promocionalmente.

Caso tenha alguma dúvida, entre em contato através de um de nossos canais de atendimento 24hs.

Você Telecom

0800 701 2005 / 3312-5400 (opção 2)

055 96 3333-3333 WhatsApp

Facebook/Messenger – na página da Você Telecom.

Email: falecom@vocetelecom.vc

Chat pelo site: <http://www.vocetelecom.vc/>

### **EMAIL DE RESPOSTA DOWN-GRADE**

Olá, Jaqueline!

Informamos que sua solicitação referente a mudança na velocidade de seu plano, protocolo: 12345678 foi concluída com sucesso.

Seu Plano agora é de 200 MEGA, no valor de R\$ 114,90 para pagamento no boleto e R\$99,90 para pagamento no débito automático do 1º ao 12º mês, mais o valor da taxa de adesão parcelada em doze vezes, cada parcela no valor de R\$ 35,00, totalizando R\$ 420,00.

Caso tenha alguma dúvida, entre em contato conosco através dos canais de atendimento 24hs .

Você Telecom

0800 701 2005 / 3312-5400 (opção 2)

055 96 3333-3333 WhatsApp

Facebook/Messenger – na página da Você Telecom.

Email: falecom@vocetelecom.vc

Chat pelo site: <http://www.vocetelecom.vc/>

### **SCRIPT DE FECHAMENTO DO PROTOCOLO**

SOLICITAÇÃO ATENDIDA COM SUCESSO - REALIZADA ALTERAÇÃO DE PLANO DE INTERNET DE 300 PARA 200 MEGA - CLIENTE CIENTE DA FINALIZAÇÃO DO PROCESSO ATRAVÉS DE EMAIL.

## **MUDANÇA DE PLANOS (REDE LEGADA) LOCAIS SEM VIABILIDADE DE REDE ULTRA**

**Pode ser realizado em todos os canais de atendimento (Pedra Branca, Serra do Navio, Afuá, Chaves, Almeirim, Amapá, Calçoene, Tartarugalzinho, Conjunto Macapaba e Mucajá em Macapá, Ilha de Santana e nas áreas rurais)**

Clientes da base que desejam aderir a um dos novos planos, deverá estar adimplente, ou seja, não pode ter fatura vencida, nem a vencer nos próximos 10 dias futuros (em função do fechamento do faturamento). Faturas a vencer deverão ser pagas e apresentados o comprovante de pagamento (preferencial nos totens) ou ser aguardado a baixa do pagamento, para poder INICIAR o processo de MUDANÇA DE PLANO.

Documentos obrigatórios: Identidade, CPF/CNPJ, no caso de CNPJ, deverá ser apresentado Contrato Social ou Registro de Empresário e a Identidade/CPF do proprietário.

Termos obrigatórios: Cliente deverá assinar o TERMO DE ADESÃO ao NOVO PLANO, bem como o TERMO ou CONTRATO DE PERMANÊNCIA, caso contrário a MUDANÇA DE PLANO não poderá ser realizada.

Deverá também ser assinado o TERMO DE MUDANÇA DE PLANO.

Somente o titular do plano devidamente identificado poderá fazer a solicitação de MUDANÇA DE PLANO.

**ATENÇÃO:** Essa solicitação não pode ser realizada junto com solicitação de Mudança de Endereço. Caso o cliente queira fazer mudança de endereço, orientar a primeiro solicitar a Mudança de Endereço e depois de da conclusão da mesma, a mudança de plano, evitando futuras inviabilidades.

### **CONSIDERAÇÕES:**

1. Caso o cliente esteja pagando taxa de adesão, informar que haverá continuidade dessa cobrança, haja visto ser adesão a um plano que foi devidamente liberado para uso do mesmo.
2. Esta solicitação poderá ser realizada por TODOS os canais abaixo, obedecendo as seguintes orientações:

### **CANAL TELEFÔNICO:**

Realizar confirmação se titular do acesso com o seguinte script de validação de dados: “**Senhor(a) para sua própria segurança, necessitamos confirmar alguns dados antes da realização da sua solicitação: favor informar NOME COMPLETO...(aguardar cliente informar), CPF...(aguardar cliente informar), DATA DE NASCIMENTO...(aguardar cliente informar), telefone para contato...(aguardar cliente informar)**”.

**As respostas DEVEM ser corretas (no caso do telefone de contato pode ser adicionado novo), caso uma das resposta não esteja correta, solicitar que o titular do acesso entre em contato, encerrar atendimento.**

**Caso TODAS as respostas estejam corretas, informar ao cliente que a NOVA ADESÃO renovará o TERMO DE PERMANÊNCIA, por mais 12 meses, a contar da data da adesão. Solicitar que o cliente confirme essa adesão: (aguardar o cliente confirmar CONCORDO COM A RENOVAÇÃO POR MAIS 12 MESES (tem que falar).**

É obrigatório a atualização do e-mail, pois os documentos obrigatórios acima serão encaminhado para o email cadastrado.  
Dar sequência, conforme ações abaixo.

### **AÇÕES:**

Abrir atendimento de **MUDANÇA DE PLANO**

**CAPA DO ATENDIMENTO: MUDANÇA DE PLANO DE 5 PARA 10 MEGA**

Realizar a mudança do plano para o plano solicitado pelo cliente.

ADICIONAR COMENTÁRIO COM O SEGUINTE SCRIPT:

**SR(A) DENISE, TEL. 96988017020 SOLICITOU A MUDANÇA DE VELOCIDADE DO SEU PLANO DE: (3) Voce Connect 5 MEGA Residencial (J) PARA:(4) VOCÊ CONNECT 10M RESIDENCIAL CLIENTE CIENTE QUE O PLANO JA FOI ALTERADO NO SISTEMA COM SUCESSO E QUE O VALOR DO PLANO DE 10 MEGA R\$129,90 SERÁ GERADO NO PROXIMO FATURAMENTO E QUE RECEBERÁ TERMO DE ADESAO, CONTRATO DE PERMANÊNCIA E TERMO DE SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA DE PLANO COM PROTOCOLO DE ATENDIMENTO EM SEU EMAIL CADASTRADO**

**Caso ao atendimento tenha sido realizado pelo telefone, encaminhar o atendimento de MUDANÇA DE PLANO para o cargo FALECOM para que o operador do falecom@vocetelecom.vc encaminhe uma cópia do TERMO DE ADESAO, CONTRATO DE PERMANÊNCIA e TERMO DE SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA DE PLANO com o protocolo de atendimento para o email cadastrado.**

Operador do falecom - fechar o atendimento. modelo de email pro falecom encaminhar pro cliente:

Olá, Jaqueline!

Informamos que sua solicitação referente a mudança na velocidade de seu plano, protocolo: 12345678 foi concluída com sucesso.

Seu Plano agora é de 500 MEGA, com pagamento em débito automático no valor de R\$189,90 do 1º ao 12º mês, com taxa de adesão isenta promocionalmente.

Segue em anexo os seguintes documentos: termo de adesão, contrato de permanência e termo de solicitação de mudança de plano.

Caso tenha alguma dúvida, entre em contato através de um de nossos canais de atendimento 24hs.

Você Telecom

0800 701 2005 / 3312-5400 (opção 2)

055 96 3333-3333 WhatsApp

Facebook/Messenger – na página da Você Telecom.

Email: falecom@vocetelecom.vc

Chat pelo site: <http://www.vocetelecom.vc/>

## VALORES DOS PLANOS OFERTADOS NA CIDADE ALMEIRIM - PA

INTERNET	Só Plano Internet	
	(1P)	Valor (Valor Plano / Valor até o vencimento)
Você Connect – Residencial 5 MEGA	<input type="checkbox"/>	166,54 / 149,89
Você Connect – Residencial 7,5 MEGA	<input type="checkbox"/>	208,22 / 187,40
Você Connect – Residencial 10 MEGA	<input type="checkbox"/>	277,67 / 249,90
Você Connect – Residencial 15 MEGA	<input type="checkbox"/>	444,34 / 399,91
Você Connect – Residencial 30 MEGA	<input type="checkbox"/>	624,92 / 562,43
Você Connect – Residencial 50 MEGA	<input type="checkbox"/>	833,28 / 749,95

## VALORES DOS PLANOS OFERTADOS NAS CIDADES PEDRA BRANCA DO AMAPARI SERRA DO NAVIO, AMAPÁ, CALÇOENE, TARTARUGALZINHO, CHAVES, AFUÁ.

PLANOS RESIDENCIAIS				
Pedra Branca, Amapá, Tartarugalzinho e Calçoene				
PLANOS - RESIDENCIAIS	ASSINATURA	ATÉ O VENCIMENTO	ADESÃO	CLIENTE BASE / CONCORRÊNCIA
05 MEGA RESIDENCIAL	R\$ 149,89	R\$ 134,90	R\$ 250,00	SEM TAXA ADESÃO
10 MEGA RESIDENCIAL	R\$ 249,90	R\$ 224,91	-	-
Serra do Navio, Afuá e Chaves				
PLANOS - RESIDENCIAIS	ASSINATURA	ATÉ O VENCIMENTO	ADESÃO	CLIENTE BASE / CONCORRÊNCIA
02 MEGA RESIDENCIAL	R\$ 99,90	R\$ 89,90	R\$ 250,00	SEM TAXA ADESÃO
05 MEGA RESIDENCIAL	R\$ 149,89	R\$ 134,90	SEM TAXA ADESÃO	SEM TAXA ADESÃO
10 MEGA RESIDENCIAL	R\$ 249,90	R\$ 224,91	-	-
PLANOS EMPRESARIAIS				
Pedra Branca, Amapá, Tartarugalzinho e Calçoene				
PLANOS - EMPRESARIAL	ASSINATURA	ATÉ O VENCIMENTO	ADESÃO	CLIENTE BASE / CONCORRÊNCIA
05 MEGA EMPRESARIAL	R\$ 187,40	R\$ 168,66	R\$ 250,00	SEM TAXA ADESÃO
10 MEGA EMPRESARIAL	R\$ 274,90	R\$ 247,41	-	-
Serra do Navio Afuá e Chaves				
PLANOS - EMPRESARIAL	ASSINATURA	ATÉ O VENCIMENTO	ADESÃO	CLIENTE BASE / CONCORRÊNCIA
02 MEGA EMPRESARIAL	-	-	-	-
05 MEGA EMPRESARIAL	R\$ 187,40	R\$ 168,66	SEM TAXA ADESÃO	SEM TAXA ADESÃO
10 MEGA EMPRESARIAL	R\$ 274,90	R\$ 247,41	-	-



**PLANOS MEGAS EM MACAPÁ - RESIDENCIAIS MACAPABA -  
MUCAJA, ÁREA RURAL E ILHA DE SANTANA (SEM VIABILIDADE  
DE REDE ULTRA)**

MACAPÁ MACAPABA E MUCAJA - PLANOS MEGA					
PLANOS - RESIDENCIAIS	ASSINATURA		ATÉ O VENCIMENTO	ADESÃO	CLIENTE BASE / CONCORRÊNCIA
05 MEGA RESIDENCIAL	R\$	149,89	R\$ 134,90	R\$ 250,00	SEM TAXA ADESÃO
7,5 MEGA RESIDENCIAL	R\$	187,40	R\$ 168,66	R\$ 250,00	SEM TAXA ADESÃO
10 MEGA RESIDENCIAL	R\$	249,90	R\$ 224,91	-	-
15 MEGA RESIDENCIAL	R\$	399,91	R\$ 359,91	-	-

### Suspensão temporária

A solicitação só poderá ser realizada pelo TITULAR ou seu representante legalmente constituído, com cópia do documento de representação (procuração, etc).

O cliente poderá solicitar **SUSPENSÃO TEMPORÁRIA**, com menos de 12 meses na base, ciente de que haverá a prorrogação do seu período de permanência.

O Plano a qual está sendo solicitado o atendimento deverá estar ADIMPLENTE.

Só poderá ser solicitado 01 (uma) vez a cada 12 meses, independentemente da quantidade de dias suspenso. Período mínimo 1 dia e máximo 30 dias.

Esse tipo de atendimento pode ser solicitado em qualquer ponto de atendimento. O cliente deve encaminhar cópia do documento de identidade com foto e informar o período a ser suspenso.

Abrir o atendimento no sistema

Agendar a tarefa

### CANAL SAC:

**Realizar confirmação se titular do acesso com o seguinte script de validação de dados:**

*“Senhor(a) para sua própria segurança informo que essa ligação está sendo gravada. Precisamos confirmar alguns dados antes da realização da sua solicitação: favor informar NOME COMPLETO...(aguardar cliente informar), CPF...(aguardar cliente informar), DATA DE NASCIMENTO...(aguardar cliente informar), telefone para contato...(aguardar cliente informar)”, endereço de instalação ...(aguardar cliente informar)”, nome da mãe ...(aguardar cliente informar)”.*

*As respostas DEVEM ser corretas (no caso do telefone de contato pode ser adicionado novo), caso uma das resposta não esteja correta, solicitar que o titular do acesso entre em contato, encerrar atendimento.*

**§ Caso TODAS as respostas estejam corretas, informar ao cliente, seguinte script:**



“A solicitação de suspensão temporária foi realizada com sucesso. Informo que esse tipo de serviço só pode ocorrer uma vez a cada 12 meses, no período máximo de 30 dias. Seu plano será suspenso no dia ... e habilitado automaticamente no dia .... O senhor tem alguma dúvida?”

Se o cliente tiver alguma dúvida - esclarecer

**se o cliente não tiver dúvidas - Finalizar atendimento com script abaixo:**

SR(A) DENISE, TEL. 96988017020 SOLICITOU SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DE SEU PLANO POR 30 DIAS - CLIENTE CIENTE QUE ESSA SOLICITAÇÃO SÓ PODE SER REALIZADA UMA VEZ A CADA 12 MESES NO PERÍODO MÁXIMO DE 30 DIAS.

DIA DE SUSPENSÃO 30/11/2019.

DIA DE HABILITAÇÃO 30/12/2019.

**PROGRAMAR TAREFA NO SISTEMA - SÃO 2 TAREFAS: 1 PARA SUSPENDER E 1 PARA HABILITAR O PLANO**

**OBSERVAÇÃO: NOS COMBOS - INTERNET + TELEFONIA - DEVEMOS PROGRAMAR TANTO PRO PLANO DE INTERNET QUANTO PARA O PLANO DE TELEFONIA**

Base Cadastro Plano Financeiro Atendimento Prop. Comercial

Adicionar Tarefa Editar Tarefa Adicionar Equip. Editar Equip. Mov. Equip. Editar Mov. Imprimir Doc. Adicionar Plano Combo Gerar NFE

Planos

- Planos Ativos (1)
- Planos Inativos (0)
- Planos Cancelados (4)
- Planos Anonados (3)
- Tarefas Programadas (0)
- Equipamentos (4)
- Extrato de Conexões
- Extrato de Ligações
- Faturas de Telefonia

Favoritos

Cadastro

Planos

Financeiro

Atendimentos

Novo Registro

Nome do Cliente JAQUELINE GONÇALVES DE SOUZA

Plano / Serviço (5)Você Connect 5 MEGA Residencial (C)\Você Connect 5 MEGA Residencial

Tipo de Tarefa

- Suspender Plano
- Suspender Plano
- Habilitar Plano
- Mudar Plano

Motivo de Cancel.

Agendado por Jaqueline G. de Souza (CRC I)

Data 26 Nov 2019

Observações

Passo 1: Clicar na aba planos

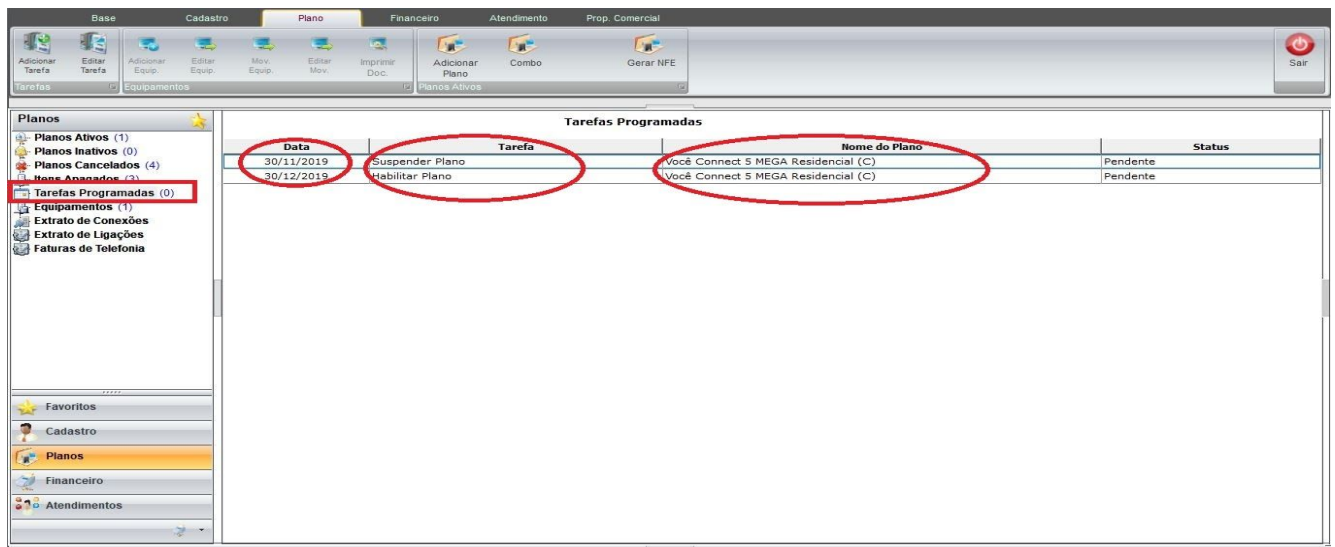
Passo 2: clicar em tarefas programadas

Passo 3: Clicar em adicionar tarefa

Passo 4: escolher o tipo de tarefa (primeiro suspender. Depois volta e programa outra tarefa para habilitar)

Obs: Se cliente tiver mais de 1 plano - escolher aqui o plano para incluir a tarefa

Escolha a data a ser suspenso e depois quando adicionar a tarefa de habilitar adiciona a data a ser habilitado (dependendo do tempo ue cliente escolher.



### Reativação antecipada

**Cliente solicitou suspensão temporária e quer habilitar o plano antes da data programada.**

A solicitação só poderá ser realizada pelo TITULAR ou seu representante legalmente constituído, com cópia do documento de representação (procuração, etc).

Esse tipo de atendimento pode ser solicitado em qualquer canal de atendimento. O cliente deve encaminhar cópia do documento de identidade com foto e informar data a ser reativada.

Abrir o atendimento no sistema

### CANAL SAC:

**Realizar confirmação se titular do acesso com o seguinte script de validação de dados:**

*“Senhor(a) para sua própria segurança informo que essa ligação está sendo gravada. Precisamos confirmar alguns dados antes da realização da sua solicitação: favor informar NOME COMPLETO...(aguardar cliente informar), CPF...(aguardar cliente informar), DATA DE NASCIMENTO...(aguardar cliente informar), telefone para contato...(aguardar cliente informar)”, endereço de instalação ...(aguardar cliente informar)”, nome da mãe ...(aguardar cliente informar)”.*

*As respostas DEVEM ser corretas (no caso do telefone de contato pode ser adicionado novo), caso uma das resposta não esteja correta, solicitar que o titular do acesso entre em contato, encerrar atendimento.*

**§ Caso TODAS as respostas estejam corretas, informar ao cliente, seguinte script:**

*“Informo que esse tipo de serviço só pode ocorrer uma vez a cada 12 meses, no período máximo de 30 dias. O (a) senhor (a) confirma a solicitação de reativação antecipada de seu plano?”*

Se o cliente confirmar - Habilitar o plano

**se o cliente nao tiver dúvidas - Finalizar atendimento com script abaixo:**

SR(A) DENISE, TEL. 96988017020 SOLICITA REATIVAÇÃO ANTECIPADA DE SEU PLANO QUE ESTÁ COM SUSPENSÃO TEMPORÁRIA - CLIENTE CIENTE QUE A SOLICITAÇÃO DE SUSPENSÃO TEMPORÁRIA SÓ PODE SER SOLICITADA UMA VEZ A CADA 12 MESES NO PERÍODO MÁXIMO DE 30 DIAS. PLANO HABILITADO COM SUCESSO.

.....  
**ATT - TELEFONIA - Portabilidade (somente na loja)**

Poderá ser solicitado somente pelo titular do plano, ou seu representante legalmente constituído, munido de seu documento de identificação com foto e fatura da operadora onde conste o número do telefone.

**obs:**

**A linha telefônica precisa está no nome do titular do plano de internet**  
**Não podemos portar números cancelados**

**ATT - FINANCEIRO**

**Abono da taxa de adesão**

Quando identificado

**Estorno de cartão de crédito**

**Cancelamento de Vendas de Débito e Crédito:** O cliente ao cancelar a compra por motivos de não cumprimento do contrato por parte da empresa e ter pago a taxa de adesão no cartão de crédito, poderá solicitar o estorno (protocolo de atendimento) em até 45 dias e o Faturamento fará a solicitação direto pela operadora do cartão com prazo máximo para o estorno ao cliente em até 30 dias a contar da data da solicitação. Após os 45 dias o atendente abrirá o protocolo normalmente, porém, a devolução será via conta bancária, direto pela empresa. Será gerado um protocolo e informado no atendimento.

Em caso de pagamento via cartão de débito ou fatura seguir normalmente com o processo marcando a opção com estorno direto para a conta do cliente, com prazo máximo de até 30 dias.

**OBS: Lembrando que o cliente precisa assinar o termo de ciência para ambos os casos e a Declaração com os dados bancários, se for o caso.**

**1.4 - CANCELAMENTO (encaminhar ligação para campanha)**

A solicitação de cancelamento pode ser realizada somente pelo titular do plano, por telefone 0800 701 2005 / 3312 5400, por email [falecom@vocetelecom.vc](mailto:falecom@vocetelecom.vc) e nos pontos de atendimento presencial.

**Horário de atendimento do setor de CANCELAMENTO:**

Segunda a sexta: 08:00 as 18:00 horas

Sábado de 08:00 as 12:00hs

Domingo e Feriado: não funciona

## Solicitações de cancelamento via N1 call center

**Cancelamento a pedido** (a partir de 12/09/2020, não abrimos mais o tipo de atendimento CANCELAMENTO A PEDIDO) Seguir os procedimentos:

### PARA ATENDIMENTOS DENTRO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO SETOR:

O operador deverá orientar o cliente: Verificar por qual campanha o cliente entrou no VOCALCOM se FINANCEIRO OU SUPORTE e informar: *“A sua ligação entrou pela campanha XXX Aguarde um momento na linha que vou transferir a sua ligação para O SETOR RESPONSÁVEL, aguarde na linha que ja será atendido”*

- 1) Transferir a ligação a campanha RETENÇÃO.
- 2) Abrir atendimento de **INFORMAÇÕES AO CLIENTE**, na capa do atendimento, escrever: **INFORMAÇÕES SOBRE CANCELAMENTO**, adicionar comentário com script abaixo e fechar o atendimento.

SR(A) JAQUELINE, TEL: XX 99999-9999, ENTROU EM CONTATO SOLICITANDO INFORMAÇÕES SOBRE CANCELAMENTO DO PLANO, A LIGAÇÃO FOI TRANSFERIDA PARA O SETOR RESPONSÁVEL.

Observações importantes:

Evitar o uso do termo **“setor de cancelamento”** ou **“setor de retenção”**, **utilizar o termo setor responsável**

A partir de então, não haverá obrigatoriedade de confirmação de titularidade no atendimento inicial, a confirmação será realizada pelo setor responsável.

Como bem entendido não haverá abertura de protocolo de cancelamento a pedido pelo atendimento inicial, somente pelo setor responsável, após o recebimento da ligação transferida.

Sempre solicitar ao cliente que aguarde o atendimento em linha.

### PARA ATENDIMENTOS FORA DO HORÁRIO COMERCIAL:

O operador deverá orientar o cliente

*“O funcionamento do SETOR RESPONSÁVEL é de segunda a sexta de 08:00 as 18:00hs e aos sábados de 08:00 as 12:00hs, porém vou abrir um atendimento de INFORMAÇÕES e solicitar ao setor responsável que entre em contato com o senhor (a) no prazo máximo de 24hs em dias úteis. Informe por gentileza o melhor horário para setor responsável entrar em contato com o senhor (anotar), **informe também o número do telefone com DDD** que o setor responsável deve ligar (anotar).*

- 1) Abrir atendimento de **INFORMAÇÕES AO CLIENTE**, registrar um comentário, o número do telefone que a equipe deve retornar para o cliente e melhor horário dentro do horário de funcionamento do setor

SR(A) JAQUELINE, TEL: XX 99999-9999 (numero que cliente ligou pra gente), ENTROU EM CONTATO SOLICITANDO O CANCELAMENTO DO PLANO, FOI INFORMADA SOBRE O HORARIO DE FUNCIONAMENTO E ORIENTADA A AGUARDAR O RETORNO DO SETOR RESPONSÁVEL DENTRO DO PRAZO MÁXIMO DE 24 HORAS EM DIAS ÚTEIS. MELHOR HORÁRIO PARA O RETORNO XX:XX HORAS, RETORNAR PARA O NÚMERO 96 99999-9999).

- 2) Encaminhar atendimento ao cargo CANCELAMENTO.

Observações importantes: **Sempre pedir ao cliente que verbalize o DDD** da localidade que está ligando e registrar corretamente no comentário no atendimento.

## **Cancelamento antes da instalação**

**Abre o atendimento e encaminha ligação pro ramal do cancelamento**

Obs: Se a solicitação for realizada pelo titular - Encaminhar o atendimento ao cargo CANCELAMENTO - caso seja realizada por terceiros, orienta-lo como funciona o processo e fechar o atendimento.

## **Retirada de equipamento**

(somente o operador do cancelamento abre este tipo de atendimento).

Apenas o cargo **CONTROLE PATRIMONIAL e CANCELAMENTO** podem FECHAR atendimentos de RETIRADAS DE EQUIPAMENTOS – com atenção especial aos equipamentos FTTH.

## **REATIVAÇÃO DE CANCELAMENTO**

**caso 1:** QUANDO O CLIENTE SOLICITOU O CANCELAMENTO: já tem atendimento de retirada de equipamento, porém ainda não foi retirado, o status do plano está em SUSPENSO, abrir um atendimento de **REATIVAÇÃO ANTECIPADA** (é o que mais se aproxima) descrevendo em comentário que o cliente solicita reativação de cancelamento e

encaminhá-lo para o cargo **CANCELAMENTO**, transferir a ligação pra fila CANCELAMENTO.

## **PROCESSO: ORIENTAÇÃO SOBRE STATUS DE PLANO **AGUARDANDO CANCELAMENTO** COM ERRO**

### **Caso 1: PLANOS ANTIGOS JÁ CANCELADOS (MIGRAÇÃO/A PEDIDO) – HABILITADOS PROVISORIAMENTE (SEM PRAZO DEFINIDO) PELO USUARIO WEB.**

#### **PARA ANALISE:**

Verificar se aquele plano possui um protocolo de cancelamento, seja de migração, seja de cancelamento a pedido ou inadimplência, verificar a data que o plano foi cancelado a primeira vez, a data que o sistema (usuário web) fez a habilitação do plano indevidamente. Constando no histórico do plano que o mesmo já havia si

do cancelado e foi identificado que o sistema o habilitou, basta seguir com o próximo passo conforme o script:

ABRIR TIPO DE ATENDIMENTO: “**CANCELAMENTO POR ERRO**”. CAPA DO ATENDIMENTO: “**CANCELAMENTO/ERRO DO SISTEMA**”.

#### **ADICIONAR O SEGUINTE COMENTÁRIO COM A ANALISE REALIZADA:**

“O PLANO XXXXXXXXXXXX CANCELADO POR MOTIVO XXXXXXXXXXXX NO DIA XX/XX/XXXX, FOI HABILITADO PELO XXXXXXXXXXXX NO DIA XX/XX/XXXX INDEVIDAMENTE. O STATUS DO PLANO FOI ALTERADO PARA AGUARDANDO CANCELAMENTO PARA NÃO GERAR COBRANÇAS INDEVIDAS”.

O atendente deverá fazer a mudança do status do plano do cliente no Integrator desk de SERVIÇO HABILITADO para **SUSPENSO**.  
Encaminhar ao cargo: CANCELAMENTO.

CANCELAMENTO: Ira atuar no controle dos casos e ira solicitar ao setor de DTI uma solução para o ocorrido. O atendimento será anexado a planilha de acompanhamento e será finalizado com a seguinte descrição-solução: “CANCELAMENTO/ERRO DO SISTEMA”.

Analisar no financeiro do cliente se aquele plano habilitado indevidamente gerou cobranças ao cliente, sendo confirmado, será necessário fazer a abertura do atendimento de CONTESTAÇÃO DE FATURA e solicitar o abono dos valores gerados.

**Seguir o script:** “REALIZAR ABONO DAS FATURAS GERADAS NO PERIODO XX/XX/XXXX ATÉ XX/XX/XXXX DO PLANO XXXXXXXXXXXX, CONFORME ANALISE REALIZADA NO PROTOCOLO XXXXXX” (sendo o protocolo de cancelamento por erro).

### **Caso 2: Plano ULTRA (PU) INSTALADO E Plano MEGA (PM) CONTINUA**



## **HABILITADO.**

Abrir atendimento com o tipo: CANCELAMENTO POR ERRO.

### **PARA ANALISE:**

Confirmar se o endereço do P.M é o mesmo do P.U; Confirmar no atendimento de instalação/migração se o equipamento do P.M foi retirado; Confirmar no extrato de conexão se o P.M desconectou na data que o P.U habilitou.

ABRIR TIPO DE ATENDIMENTO: "CANCELAMENTO POR ERRO". CAPA DO ATENDIMENTO: "PLANO MIGRADO/NÃO CANCELADO".

### **ADICIONAR O SEGUINTE COMENTÁRIO COM A ANALISE REALIZADA:**

" EM ANALISE FOI IDENTIFICADO QUE O PLANO MEGA ESTÁ NO MESMO ENDEREÇO DO PLANO ULTRA, E QUE O EQUIPAMENTO DO PLANO MEGA FOI RETIRADO NA INSTALAÇÃO/MIGRAÇÃO DO PLANO ULTRA, E CONFORME O EXTRATO DE CONEXÃO O PLANO MEGA DESCONECTOU NO DIA XX/XX/XXXX, MESMA DATA DA INSTALAÇÃO DO PLANO ULTRA. O STATUS DO PLANO FOI ALTERADO PARA **SUSPENSO** PARA NÃO GERAR COBRANÇAS INDEVIDAS."

O atendente deverá fazer a mudança do status do plano do cliente no integrator desk de SERVIÇO HABILITADO para **SUSPENSO** Encaminhar ao cargo: CANCELAMENTO. CANCELAMENTO: Ira atuar no controle dos casos e ira solicitar ao setor de DTI uma solução para o ocorrido.

O atendimento será anexado a planilha de acompanhamento e será finalizado o seguinte descrição-solução: "PLANO MIGRADO/NÃO CANCELADO".

Analisar no financeiro do cliente se aquele plano habilitado indevidamente gerou cobranças ao cliente, sendo confirmado, será necessário fazer a abertura do atendimento de CONTESTAÇÃO DE FATURA e solicitar o abono dos valores gerados.

Seguir o script: "REALIZAR ABONO DAS FATURAS GERADAS NO PERIODO XX/XX/XXXX ATÉ XX/XX/XXXX DO PLANO XXXXXXXXXXXX, CONFORME ANALISE REALIZADA NO PROTOCOLO XXXXXX" (sendo o protocolo de cancelamento por erro).

**Caso 3: CLIENTES COM P.M EM AGUARDANDO CANCELAMENTO, CONECTADOS E GERANDO CONSUMO, POREM SEM GERAR COBRANÇA**  
**Contato por desconexão:**

### **PARA ANALISE:**

Verificar inicialmente o status do plano se está em aguardando cancelamento, verificar o atendimento de migração/instalação se houve o encerramento da O.S sem o P.U ser instalado (O.S encerrada por inviabilidade/sem informação).

ABRIR TIPO DE ATENDIMENTO: "CANCELAMENTO-ERRO DE SISTEMA". CAPA DO ATENDIMENTO: "AGUARDANDO CANCELAMENTO/CLIENTE CONECTADO".

ADICIONAR EM ANEXO UM PRINT DA TELA INDETIFICANDO QUE: "O STATUS DO PLANO CONSTA COMO AGUARDANDO CANCELAMENTO".

### **ADICIONAR O SEGUINTE COMENTÁRIO COM A ANALISE REALIZADA:**

“EM ANÁLISE FOI IDENTIFICADO QUE O STATUS DO PLANO ESTÁ EM AGUARDANDO CANCELAMENTO DEVIDO O ENCERRAMENTO DA O.S DE MIGRAÇÃO/INSTALAÇÃO. PARA PROSSEGUIR COM TESTES DE DESCONEXÃO FOI NECESSÁRIO FAZER A HABILITAÇÃO DO STATUS DO PLANO, FAVOR PROSSEGUIR COM A ANÁLISE”.

O atendente deverá fazer a habilitação do status do plano de aguardando cancelamento para serviço habilitado no integrator desk. Deverá ENCAMINHAR O ATENDIMENTO PARA O CARGO CANCELAMENTO, e deverá prosseguir com a abertura de um atendimento de desconexão e fazer os devidos procedimentos padrões.

CANCELAMENTO: O cargo irá atuar no controle dos casos, e alinhar junto ao setor responsável uma solução para o ocorrido, para que sejam feitas as devidas cobranças de consumo dos clientes.

Após análise prévia do ocorrido o atendimento será encaminhado ao setor de faturamento para seguir com a análise referente ao período que o plano ficou em aguardando cancelamento, e gerar a partir de então as devidas cobranças.

**O atendimento será encaminhado com o seguinte script:**

“CONFORME CONSTA EM ANEXO O PLANO ESTAVA EM AGUARDANDO CANCELAMENTO E GERANDO CONSUMO DESDE O ENCERRAMENTO DA O.S NO DIA XX/XX/XXXX, ATÉ O DIA XX/XX/XXXX QUANDO O CLIENTE DESCONECTOU POR QUESTÃO TÉCNICA, FAVOR, SEGUIR COM ANÁLISE PARA IDENTIFICAR SE A COBRANÇA DO PERÍODO ENTRE O ENCERRAMENTO DA O.S E A DESCONEXÃO TÉCNICA SERÁ LANÇADA”.

**Contato por serviços diversos:**

**PARA ANÁLISE:**

Verificar inicialmente o status do plano se está em AGUARDANDO CANCELAMENTO / SUSPENSO e conectado, verificar o extrato de conexão, verificar o atendimento de migração/instalação se houve o encerramento da O.S sem o P.U ser instalado (O.S encerrada por inviabilidade/sem informação).

ABRIR TIPO DE ATENDIMENTO: “CANCELAMENTO-ERRO DE SISTEMA”.

CAPA DO ATENDIMENTO: “AGUARDANDO CANCELAMENTO/CLIENTE CONECTADO”.

**ADICIONAR O SEGUINTE COMENTÁRIO COM A ANÁLISE REALIZADA:**

“EM ANÁLISE FOI IDENTIFICADO QUE O STATUS DO PLANO ESTÁ EM AGUARDANDO CANCELAMENTO DEVIDO O ENCERRAMENTO DA O.S DE MIGRAÇÃO/INSTALAÇÃO, PORÉM O CLIENTE ESTÁ CONECTADO E GERANDO CONSUMO”.

O atendente não deverá fazer a mudança do status do plano, somente encaminhar o atendimento ao cargo CANCELAMENTO.

CANCELAMENTO: O cargo irá atuar no controle dos casos, e alinhar junto ao setor responsável uma solução para o ocorrido para que sejam feitas as devidas cobranças de consumo dos clientes.

Após análise prévia do ocorrido o atendimento será encaminhado ao setor de

faturamento para seguir com a análise referente ao período que o plano ficou em aguardando cancelamento, e gerar a partir de então as devidas cobranças. O atendimento será encaminhado com o seguinte script:

“CONFORME CONSTA EM ANEXO O PLANO ESTAVA EM AGUARDANDO CANCELAMENTO E GERANDO CONSUMO DESDE O ENCERRAMENTO DA O.S NO DIA XX/XX/XXXX, FAVOR, SEGUIR COM ANALISE PARA IDENTIFICAR SE A COBRANÇA DO PERIODO SERÁ LANÇADA”.

## CONTRATO DE PERMANÊNCIA - MULTA RESCISÓRIA

3.1 O CLIENTE, ao contratar os serviços prestados pela empresa se compromete a permanecer atrelado aos respectivos Contratos e Regulamentos pelo prazo de permanência mínima de 12 (doze) meses, a contar da data de ativação dos serviços, tendo em vista o recebimento dos benefícios concedidos nos preços dos serviços e nas taxas de adesão, habilitação e instalação, conforme informe de Preços, no descritivo de plano disponível no site da VOCÊ.

3.2 A rescisão do(s) Contrato(s) de Prestação de Serviços pelo CLIENTE, e/ou respectivos Regulamentos, antes de decorrido o prazo de permanência mínima de 12 (doze) meses a contar da data de contratação dos serviços, sujeitará o CLIENTE ao pagamento de multa compensatória (Multa Rescisão), conforme indicada no Quadro-Resumo, calculada de forma pro-rata ao restante do(s) mês(es) para o cumprimento do prazo.

## 2. QUADRO-RESUMO

2.1 MODALIDADE AVULSA: Benefícios concedidos e multas associadas na contratação de qualquer dos Serviços abaixo descritos: (telefonia ou internet)

PRODUTOS AVULSOS				
Serviços	Planos Avulsos	Prazo de Fidelidade	Benefício	Multa Rescisão
TELFONE FIXO	VOCE FONE RES Local Fixo Ilimitado	12 meses	R\$ 717,60	R\$ 200,00
	VOCE FONE RES Local Ilimitado			
	VOCE FONE RES Nacional Fixo Ilimitado			
	VOCE FONE RES Nacional Ilimitado			
INTERNET	VCT RES ULTRA 200 MEGA	12 meses	R\$ 3.005,60	R\$ 600,00

	VCT RES ULTRA 300 MEGA			
	VCT RES ULTRA 400 MEGA			
	VCT RES ULTRA 500 MEGA			
	VCT RES ULTRA 750 MEGA			
	VCT RES ULTRA 1000 MEGA			

**2.2. MODALIDADE CONJUNTA: Benefícios concedidos e respectivas multas na contratação dos Serviços abaixo descritos 2P (Telefone Fixo + Internet):**

PACOTES 2P				
Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)	Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e Serviço de Conexão à Internet (SVA)	Prazo de Fidelidade	Benefício	Multa Rescisão
Todos os planos de voz	Todas as velocidades de Internet	12 meses	R\$ 3.723,20	R\$ 800,00

3.3 O CLIENTE não está sujeito ao pagamento da multa se:

- a) houver superveniente incapacidade técnica da VOCÊ para o cumprimento das condições técnicas e funcionais dos serviços contratados;
- b) ou se o cancelamento for solicitado em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da VOCÊ.

3.4 A adesão e/ou alteração por parte do CLIENTE a outra oferta da VOCÊ (promocional ou não), antes de decorridos 12 (doze) meses da contratação, ensejará a incidência da multa proporcional aos meses que faltarem para o término do contrato da oferta conjunta, prevista neste Contrato de Permanência.

3.4.1. Na hipótese de o CLIENTE alterar sua oferta, será imputada nova contratação e, sendo esta promocional, o prazo de permanência será aplicado a partir da data da mudança, ficando vigente por mais 12 meses.

3.5. Durante o período de suspensão dos serviços por solicitação do CLIENTE, as obrigações contratuais das partes ficam prorrogadas pelo período da suspensão, assim como o cálculo do prazo de permanência fica igualmente suspenso.

DICAS:

\*Ficar atento ao tipo de atendimento aberto para não abrir atendimento ATT

\*Entender os ciclos de faturamento

\*Entender quando a O.S. está agendada ou não

\*Lembrar-se que os únicos atendimentos que pode ser solicitado por terceiros é atendimento

\***desconexão/conexão lenta/SEGUNDA VIA DE FATURA** demais atendimentos somente pelo titular do plano\*

\*Fazer a atualização cadastral em todo atendimento, e abrir atendimento no sistema a cada 90 dias

\*Sempre confirmar dados do plano: endereço de instalação e de cobrança\*

Sempre adicionar nos atendimentos um comentário com script padrão referente a solicitação (verificar doc de orientação) basicamente consta nome e telefone de contato do solicitante seguido da solicitação ou informação passada por ele.

**Somente será concedido desconto por interrupção para protocolos registrados no sistema.**

## **CLÁUSULA 5ª - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE**

**5.2.15. Comunicar à VOCÊ, através do Centro de Atendimento Telefônico, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela VOCÊ**

## **CLÁUSULA 31ª - DA MANUTENÇÃO DO VOCÊ INTERNET E DO MODEM E DA REGULARIDADE DO SERVIÇO**

**31.1 Na hipótese de interrupções por falhas atribuíveis à VOCÊ, que não decorram de caso fortuito ou força maior, será concedido ao CLIENTE um desconto em sua mensalidade de valor proporcional ao número de horas ou fração mínima não superior a 30 (trinta) minutos consecutivos de interrupção.**

**31.1.1 O período de 30 (trinta) minutos acima mencionado será computado a partir da sua efetiva comunicação pelo CLIENTE à VOCÊ (abertura de protocolo).**

## **ATENDIMENTOS EM RESOLUÇÃO CONTESTAÇÃO DE FATURA (HORÁRIO DE ANÁLISE):**

### **Ler o que esta escrito na solicitação**

**\_PRIMEIRO PASSO:** Analisar os atendimentos do período (desconto por desconexão só será analisado se houver um protocolo registrado, atendimento técnico ou automático)

**\_SEGUNDO PASSO:** Analisar o histórico do cadastro

**\_TERCEIRO PASSO:** Analisar o ponto de roteamento

## **ATENDIMENTOS EM RESOLUÇÃO (DESCONEÃO/CONEXÃO LENTA - HORÁRIO DE ANÁLISE):**

**\_PRIMEIRO PASSO:** Analisar os atendimentos do período

**\_SEGUNDO PASSO:** ler o historico do atendimento

**\_TERCEIRO PASSO:** Analisar o ponto de roteamento

**\_QUARTO PASSO:** Analisar o extrato de conexão do plano

**OBS:** Adicionar somente 1 teste em cada análise para que some na produção, nesse teste deve conter as informações que foram analisadas e se foi concedido glosa ou não, para que qualquer pessoa que leia o atendimento entenda o que foi detectado.

EXEMPLOS:

- EM ANÁLISE AO SISTEMA FOI VERIFICADO QUE O PLANO ESTAVA SUSPENSO POR DÉBITO DESDE 03/04/2018 - TENDO SIDO GERADO PROPORCIONAL DE UTILIZAÇÃO PARA 10/05 (CORRETAMENTE) PORÉM O PLANO DO CLIENTE FOI APAGADO EM 19/07/2018 E JÁ IDENTIFICAMOS QUE HÁ UM ERRO COM ESSE STATUS, POIS EM TODOS OS CASOS RECENTES QUE O PLANO FOI APAGADO INDEPENDENTE DO STATUS ANTERIOR DO PLANO, O SISTEMA ESTÁ GERANDO FATURAMENTO - NESSE CASO A FATURA 10/07 É INDEVIDA POIS O PLANO ESTAVA SUSPENSO POR DÉBITO DESDE 03/04/2018.

- EM ANÁLISE AO PERÍODO SOLICITADO FORAM IDENTIFICADOS 3 PROTOCOLOS COM GLOSAS JÁ CONCEDIDAS, PORÉM IDENTIFICA-SE PERÍODOS DE INOPERÂNCIAS NO PAC ALÉM DOS PROTOCOLOS REGISTRADOS - GLOSA CONCEDIDA.

ETC...

EM ANÁLISE AO PERÍODO SOLICITADO - NÃO FOI IDENTIFICADO PROTOCOLOS ABERTOS - HISTÓRICO DO CADASTRO SEM OCORRÊNCIAS - GLOSA NÃO CONCEDIDA;

### **SCRIPT PARA SOLICITAÇÃO DE DESCONTO**

EM ANÁLISE AO PERÍODO SOLICITADO - NÃO FOI IDENTIFICADO PROTOCOLOS REGISTRADOS - HISTÓRICO DO CADASTRO SEM OCORRÊNCIAS - GLOSA NÃO CONCEDIDA.

CONCEDER DESCONTO POR PERÍODO DESCONECTADO RESOLUÇÃO COM MIGRAÇÃO NO PROTOCOLO 4949482

Plano: (1) Você Connect 5 MEGA Residencial (C)

Abertura: 09/10/2019 09:53

Fechamento: 09/10/2019 15:05

Resolução do problema: ROMPIMENTO DE FIBRA NA REGIÃO

Para os clientes que estão em suas listas:

- abrir o atendimento de DESCONEXÃO

- na capa do atendimento colocar: SOLICITAÇÃO DE DESCONTO - FALHA MASSIVA NA REGIÃO

Comentário para o faturamento:



CLIENTE COMPARECEU A LOJA NO PERÍODO DA MANHÃ RECLAMOU ESTA SEM ACESSO - ATENDIMENTO NÃO FOI REGISTRADO POIS ESTAVAMOS SEM SISTEMA

- Encaminhar ao cargo FATURAMENTO com o script:

Plano: (2) VC Connect 2016 - Residencial 7,5 MEGA

Abertura: 09/10/2019 09:53

Fechamento: 09/10/2019 15:05

Resolução do problema: FALHA MASSIVA NA REGIÃO

\*os clientes que solicitarem o desconto por esse período de inoperância até final do dia de hoje, podem seguir o script\* abrindo o tipo de atendimento CONTESTAÇÃO DE FATURA.

### **Regras para análise de glosa por lentidão:**

1. Degradação na INFRA ou U.M Igual ou superior a 50% de perdas de pacotes em um ciclo (30 minutos).
2. Extrato de conexão sem consumo registrado, (= 0).
3. Extrato de conexão com muitas desconexões PPPoE em um ciclo (30 minutos)

Obs. Desconexões, degradações, consumo não registrado inferior a um ciclo, não serão consideradas interrupções no serviço.

**OBSERVAÇÃO 2: atendimentos de CONEXÃO LENTA quando gerar ciclo de desconexão (caso de pac inoperante) devemos mudar o tipo de atendimento para SEM CONEXÃO antes de encaminhar pro faturamento**

### **Lembrem-se:**

- 1) Não é vantagem para o cliente Rede MEGA – pela manutenção – maior possibilidade de desconexão
- 2) Financeiramente – mesmo valor por um serviço muito melhor
- 3) Cliente ainda Paga Taxa de mudança de endereço
- 4) Nossa META é virar sempre 100% dos nossos clientes Rede ULTRA (Foco Total)

### **4) Pontos importantes no atendimento Rede ULTRA:**

§ Área de Ponte – não serão instalados – Vendas Novas – nem com planos ULTRA

@ Script (Agendamento) área de ponte: “Inviabilidade técnica para o atendimento, área de risco para a instalação” @ Encaminhar o atendimento para setor de vendas

§ Endereços com distância de acima de 150m de quaisquer CTO, **AGENDAMENTO NÃO INSTALAR**, encaminhar para o cargo AMPLIAÇÃO FTTH (infra era realizar ampliação de rede FTTH).

§ Script: endereço com CTO mais proxima a xxx(m), colocar a identificação da CTO MCT.XXXX.XXX.X, mais proxima identificada.9

#### 5) PLANOS EMPRESARIAIS:

- A instalação será realizada até a entrada do endereço do cliente e, com no máximo até 100m interno de cabo otico (ou seja, estaremos usando até 250m de fibra por cliente, 150 da CTO + 100 interno).

- Clientes com estrutura que ultrapassem a distância acima, deverão ter solução customizada, valores diferenciados na instalação. O atendimento de Solicitação de Instalação e/ou Migração FTTH, deverão ser encaminhados para o cargo Gerente Comercial, com script:

- *Script: “Passagem de cabo interna do cliente, superior a 100m, superior ao autorizado em Instalação FTTH.”*

**Explicação a respeito de planos, formas de cobrança, atendimentos e afins, devido a comercialização de novos planos e serviços (Keise)**

### Formas de Cobrança:

Atualmente trabalhamos com as seguintes formas de cobrança: Boletos registrados, Conta Consumo e Débito Automático.

**Boletos Registrados:** São boletos que obrigatoriamente devem ser registrados em um banco específico, com validade de 60 dias no banco, passível de validação por CPF, data, desconto, endereço e outras informações. Hoje trabalhamos registro em 3 bancos, são eles **Bradesco, Caixa e Santander**. Bradesco e Caixa no faturamento geral dos planos (exceto rede ultra).

### Boleto registrado - Bradesco



Beneficiário			Agência/Código Beneficiário		Vencimento
VOCE TELECOMUNICAÇÕES LTDA - CNPJ: 07.656.757/0001-87			0523-/0023963-1		25/07/2019
Pagador			Número do Documento		Nosso Número
MARIA DE LOURDES BATISTA DE SOUZA			071Q116883		02/02200033705-7
Espécie	Quantidade	(x) Valor	(=) Valor do Documento		(-) Desconto
R\$			149,89		
Demonstrativo:			(+) Outros Acréscimos		(=) Valor Cobrado
SERVIÇOS DE INTERNET					
(0) VC Connect 2016 - Residencial 5 MEGA - SCM- (R\$ 22.49)					
(0) VC Connect 2016 - Residencial 5 MEGA - SVA- (R\$ 127.4)					
Central de Relacionamento ao Cliente Telefone: 0800 280 3223 / 0800 701 2005/ 3312-5400 E-mail: falecom@vocetelecom.vc					

**Bradesco** | 237-2 |

23790.52307 20220.003378 05002.396306 3 79610000014989

Local de Pagamento					Pagável preferencialmente em qualquer Agência BRADESCO		Vencimento
Beneficiário					VOCE TELECOMUNICAÇÕES LTDA - CNPJ: 07.656.757/0001-87		25/07/19
Data Documento					Número do Documento		Agência/Código Beneficiário
04/07/19					071Q116883		0523-/0023963-1
Espécie Doc.					Aceite	Data Processamento	Nosso Número
DM					N	04/07/19	02/02200033705-7
Uso do Banco					Carteira	Espécie	(=) Valor do Documento
					02	R\$	149,89
Instruções (Texto de Responsabilidade do Beneficiário)							(-) Desconto
Multa 2% atraso							(+) Mora/Multa
Juros 1.00% mora ao mês							(+) Outros Acréscimos
Desconto promocional de R\$14,99 para pagamento até 25/07/2019							(=) Valor Cobrado
Pagador					MARIA DE LOURDES BATISTA DE SOUZA		CPF:014.437.792-61
RODOVIA SALVADOR DINIZ, 1807 PROX AO COLEGIO MARGA FORTALEZA Santana AP 68926-300							Ficha de Compensação
Pagador/Avalista							



Autenticação Mecânica

## Boleto registrado – Caixa



Beneficiário			Agência/Código Beneficiário		Vencimento
VOCE TELECOMUNICAÇÕES LTDA CNPJ: 07.656.757/0001-87			4708/6240542		25/07/2019
Pagador			Número do Documento		Nosso Número
MAICON PANTOJA GUEDES			0719Q92208		14000000011669431-4
Espécie	Quantidade	(x) Valor	(=) Valor do Documento		(-) Desconto
R\$			149,89		
Demonstrativo:			(+) Outros Acréscimos		(=) Valor Cobrado
SERVIÇOS DE INTERNET					
(1) VC Connect 2016 - Residencial 5 MEGA - SVA- (R\$ 127.4)					
(1) VC Connect 2016 - Residencial 5 MEGA - SCM- (R\$ 22.49)					
Central de Relacionamento ao Cliente Telefone: 0800 280 3223 / 0800 701 2005/ 3312-5400 E-mail: falecom@vocetelecom.vc					



| 104-0 |

10496.24057 42000.100042 01166.943108 4 79610000014989

Local de Pagamento					Pagar preferencialmente nas Casas Lotéricas até o valor limite		Vencimento
Beneficiário					VOCE TELECOMUNICAÇÕES LTDA CNPJ: 07.656.757/0001-87		25/07/19
Data Documento					Número do Documento		Agência/Código Beneficiário
02/07/19					0719Q92208		4708/6240542
Espécie Doc.					Aceite	Data Processamento	Nosso Número
DM					N	02/07/19	14000000011669431-4
Uso do Banco					Carteira	Espécie	(=) Valor do Documento
					RG	R\$	149,89
Instruções (Texto de Responsabilidade do Beneficiário)							(-) Desconto
Desconto promocional de R\$14,99 para pagamento até 25/07/2019							(+) Mora/Multa
							(+) Outros Acréscimos
							(=) Valor Cobrado
Pagador					MAICON PANTOJA GUEDES		CPF:021.690.952-09
R.Pretores,1535 PROX. A IGREJA EVANGÉLICA CASTELO FORTE Renascer 1 Macapá AP 68907-260							Ficha de Compensação
Pagador/Avalista							



Autenticação Mecânica

E especificamente Santander em cobranças avulsas de contas à vencer. Por ser uma carteira de registro rápido e que permite a condição de desconto.

**Ex:** Cliente vai à loja contestar fatura com vencimento 25/07. Como o mesmo possui desconto promocional para pagamento até o vencimento, geramos um boleto registrado no Santander.



Beneficiário			Agência/Código Beneficiário		Vencimento
VOCE TELECOMUNICAÇÕES LTDA - CNPJ: 07.656.757/0001-87			3191/8825238		17/07/2019
Pagador			Número do Documento		Nosso Número
JACIRENE DA SILVA CARDOSO			79FG006238		000010219170.0
Espécie	Quantidade	(x) Valor	(=) Valor do Documento		(-) Desconto
R\$			208,59		
Demonstrativo:			(+) Outros Acréscimos		(=) Valor Cobrado
SERVIÇOS DE INTERNET (4) VC Connect 2016 - Residencial 7,5 MEGA - SCM- (R\$ 27.54) TAXA DE INSTALAÇÃO (R\$ 25) (4) VC Connect 2016 - Residencial 7,5 MEGA - SVA- (R\$ 156.05) Central de Relacionamento ao Cliente Telefone: 0800 280 3223 / 0800 701 2005/ 3312-5400 E-mail: falecom@vocetelecom.vc Total descontos já concedidos: R\$3,81					

Santander						033-7   03399.88255 23800.001028 19170.001010 4 79530000020859			
Local de Pagamento: QUALQUER BANCO ATÉ O VENCIMENTO						Vencimento			
						17/07/19			
Beneficiário						Agência/Código Beneficiário			
VOCE TELECOMUNICAÇÕES LTDA - CNPJ: 07.656.757/0001-87						3191/8825238			
Data Documento		Número do Documento		Espécie Doc.	Aceite	Data Processamento	Nosso Número		
15/07/19		79FG006238		DS	N	15/07/19	000010219170.0		
Uso do Banco	Carteira	Espécie	Quantidade	(x) Valor		(=) Valor do Documento			
	101	R\$				208,59			
Instruções (Texto de Responsabilidade do Beneficiário)						(-) Desconto			
Desconto promocional de R\$18,36 para pagamento até 17/07/2019						(+) Mora/Multa			
						(+) Outros Acréscimos			
						(=) Valor Cobrado			
Pagador JACIRENE DA SILVA CARDOSO						CPF:415.795.002-00			
Av. Piauí,93 PROX: RESIDENCIAL Pacoval Macapá AP 68908-250						Ficha de Compensação			
Pagador/Avalista									



Autenticação Mecânica

**Conta de consumo:** São boletos que não cabem registro bancário, não aceitam condições de descontos, nem possui prazo de validade, podendo serem pagos a qualquer momento em qualquer um de nossos bancos conveniados **(Bradesco, Brasil, Caixa e Santander ITAUL)**. São utilizados nas taxas de adesão, faturamento dos planos Ultra, parcelamento de dívidas (a partir do dia 10/07) e cobranças avulsas de contas já vencidas.

Uma vez que o cliente opta pela forma de cobrança de conta consumo, este deve ser ciente de que perderá o desconto promocional.

## Boleto de conta consumo

## COMPROVANTE - CONSUMIDOR

		Empresa: <b>VOCE TELECOMUNICACOES LTDA - CNPJ: 07.656.757/0001-87</b> Cód. Febraban: <b>0470</b> Número Título: <b>0000004629</b> Referência: <b>790118238</b>		Código do Assinante: <b>0000118238</b> Data do Doc.: <b>15/07/2019</b>	
Pagador: <b>VIVIANE ALMEIDA DE OLIVEIRA</b> Endereço: <b>TR. ARMANDO LIMEIRA PONTES, 475 - NOVO BURITIZAL - Macapá (AP)</b>					
CPF: <b>692.779.072-15</b> CEP: <b>68904-030</b>					
Pagável em canais eletrônicos do Banco do Brasil, Bradesco, Caixa Econômica, Santander e seus correspondentes bancários ou nas lotéricas e nos terminais de autoatendimento da Você Telecom. Utilize 'CONTA DE CONSUMO' como opção de pagamento.					
(0) VC Connect 2016 - Residencial 5 MEGA - SVA-26 Dias(Cancel-I) (R\$ 106.85) (0) VC Connect 2016 - Residencial 5 MEGA - SCM-26 Dias(Cancel-I) (R\$ 18.86)					
84690000001 - 5 25710470201 - 0 90715011823 - 6 80000004629 - 5 					
VENCIMENTO 15/07/2019	VALOR 125,71	NÚMERO TÍTULO 0000004629	Nº IDEN PARA DÉBITO AUTOMÁTICO 101182380002		
AUTENTICAÇÃO MECÂNICA					




## COMPROVANTE - EMPRESA

		84690000001 - 5 25710470201 - 0 90715011823 - 6 80000004629 - 5 			
IDENTIFICAÇÃO PARA PAGAMENTOS EM TERMINAIS ELETRÔNICOS					
VENCIMENTO 15/07/2019	VALOR 125,71	NÚMERO BOLETO 0000004629	Nº IDEN PARA DÉBITO AUTOMÁTICO 101182380002		
AUTENTICAÇÃO MECÂNICA					

W

Cadastro do Cliente - ANDRIELLY DOS ANJOS NERY (125312)

De 04/01/2017 até 23/1/2020

Nr. Documento	Dt. Vencimento	F. Cobrança	Vi. Fatura	Saldo Fatura	Visualiza
78FG125312	25/11/2018	Conta de Consumo	25,00	25,00	
071Q125312	25/07/2019	Boleto Bradesco 09	153,91	153,91	
081P125312	05/08/2019	Boleto Bradesco 09	98,84	98,84	

**Débito Automático:** É quando o cliente faz o cadastro da empresa em seu banco, autorizando que o valor de sua mensalidade seja debitado automaticamente pelo banco e repassado à empresa. Pode ser solicitado tanto para clientes mega, como para clientes da rede ultra.

Esses podem ser cadastrados apenas em nossos bancos conveniados (Bradesco, Brasil, Caixa e Santander e Itaul).

O cliente que optar por esta forma de cobrança, receberá o desconto promocional de R\$ 15,00 em sua mensalidade.

**Planos → planos ativos.**



Nome: (ACRISIA RAYARA DA SILVA MARQUES) - Código: ( 118.026)

Base Cadastro Plano Financeiro Atendimento Prop. Comercial

Adicionar Tarefa Editar Tarefa Adicionar Equip. Editar Equip. Mov. Equip. Editar Mov. Imprimir Doc. Adicionar Plano Combo Gerar NFE

Tarefas Equipamentos Planos Ativos

Planos

- Planos Ativos (2)
- Planos Inativos (0)
- Planos Cancelados (1)
- Itens Apagados (7)
- Tarefas Programadas (2)
- Equipamentos (1)
- Extrato de Conexões
- Extrato de Ligações
- Faturas de Telefonia

Planos Ativos

Pesquisar dados nos itens dos Planos abaixo:

- C1 COMBO ULTRA RESIDENCIAL
  - (1) 200-MEGA VCT RES ULTRA
    - LOGIN: 118026acrisia1
    - 0.0.0.0
    - ONU: ONU NOKIA G-240W-F
  - (2) VOCE FONE RES LOCAL FIXO ILIMITADO
    - LOGIN PLATAFORMA DE VOZ: 118026ACRISIA1MARQUES
    - (55963333) 0426

Detalhes do Plano

Combo: C1 COMBO ULTRA RESIDENCIAL

P.Acesso: [Campo]

Data Início: 1 Jun 2019

Dt.Primeira Ativação: 11 Jun 2019

Dt.Última Ativação: 11 Jun 2019

Status: Serviço Habilitado

Mod.Cobr.: Déb. Aut. Caixa Economica Federal

Dia Venc.: 10 Dias de Trial: 0

Desconto %: 18,9999 Val Plano:R\$: 114,90

Vendedor: PAULO HENRIQUE PALMERIM ROCHA

Qtde Planos: 2 Total R\$: 114,90

Certificado de que o cliente realmente optou pelo débito automático, é necessário verificar como consta o cadastro e o status dessa solicitação.

Nele é possível ver os dados bancários cadastrados, o código de autorização e o status do débito, que podem ser:

**Aguardando assinatura de contrato:** Quando os dados foram enviados para o banco, o banco deu o retorno e o cliente precisa fazer a autorização em sua conta.

**Aguardando envio para o banco:** Quando os dados ainda serão enviados para o banco via remessa.

**Aguardando confirmação do banco:** Quando os dados foram enviados ao banco, porém o mesmo ainda não enviou o retorno destes dados.

**Débito Autorizado para envio:** Quando os dados foram enviados ao banco, autorizado pelo cliente e o banco deu retorno de que o débito foi autorizado.

**Débito Cancelado:** Quando o cliente solicita o cancelamento do débito.

–Cadastro → Dados Débito → Abre o dado do débito referente ao plano.



**Dados dos Débitos do Cliente**

Forma de Cobrança: Déb. Aut. Caixa Economica Federal

Agência: 3101

NP Conta Corrente: 00001300032 (sem zeros a esquerda)

Nome Titular: ACRISIA RAYARA DA SILVA MARQUES

CPF/CNPJ Titular: 013.536.562-76

Código Identificador: 101180260024

Status do Débito: Aguardando Assinatura da Autorização

Se após o vencimento do cliente o débito não for efetuado (seja por insuficiência de fundos, sem contrato de débito automático ou quaisquer outros), o sistema gerará esta informação descrevendo data, vencimento, motivo e valor.

## Financeiro → Débitos não efetuados.

Data	Forma Cobrança	Motivo	Data Vencimento	Valor Fatura
16/07/2019	Déb. Aut. Caixa Economica Federal	Sem contrato de Débito Autom.	10/07/2019	R\$ 174,72

Com isso, o sistema automaticamente criará uma conta consumo-- do débito que não foi efetuado, para que o cliente possa realizar o pagamento. A fatura de débito automático continuará visível até que este seja efetuado.

## Financeiro → Faturas.

Data Vencimento	Historico Da Conta	Valor Da Fatura	Status Fatura
10/08/2018 - boleto bradesco 09	- boleto nº 4295055587		
10/09/2018 - boleto bradesco 02	- boleto nº 4295098256		
10/10/2018 - boleto bradesco 02	- boleto nº 4295148601		
10/11/2018 - boleto bradesco 02	- boleto nº 4295200090		
10/12/2018 - boleto bradesco 02	- boleto nº 4295256764		
10/01/2019 - boleto bradesco 02	- boleto nº 4295304774		
10/02/2019 - boleto bradesco 02	- boleto nº 4295369731		
10/03/2019 - boleto bradesco 02	- boleto nº 4295414691		
10/04/2019 - boleto bradesco 02	- boleto nº 4295455809		
10/05/2019 - boleto bradesco 02	- boleto nº 4295495508		
03/06/2019 - conta de consumo	- boleto nº 000		
10/06/2019 - boleto bradesco 02	- boleto nº 4295534031		
10/07/2019 - conta de consumo	- boleto nº 4295534031		
10/07/2019	Nova Fatura por Débitos não acatados	R\$ 174,72	Débito não...
10/07/2019 - boleto bradesco 02	- boleto nº 4295534031		
10/07/2019	Mensalidade	R\$ 174,72	Enviado pa...

Saldo Total das Contas a Receber do Cliente R\$ 559,72

Vale lembrar que o débito não efetuado não exclui o cadastro de débito, e no próximo mês, se validado e com saldo, o débito ocorrerá normalmente.

Segue link da pasta no drive com os documentos dos planos ultra:

Contratos de permanência - termo de adesão e descritivo dos planos

Passo a passo para incluir débito automático de cada banco

termo e processo de mudança de endereço

<https://drive.google.com/open?id=1IcL5yF2UKQMPw6YsaWMxv8sel-bTtbkQ>

Link para acesso ao Diário de ocorrências dos sistemas - SAC VCT:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1gI1OaU9LCLAmnfPPSHhpVLzfqEBMJGfqx4soCzzNXwc/e/dit#gid=0>

## USUÁRIOS DE DOMÍNIO:

Os usuários do AD (Domínio) já foram criados, conforme o solicitado.

Segue abaixo algumas instruções:

Para fazer login o usuário deve colocar o primeiro.ultimo nome.

Ex.: Jose Marcos da Silva Junior / nome do usuário: jose.junior

Senha padrão para todos os usuários: Mudar123

Após o primeiro login, será solicitado uma nova senha. Para conhecimento:

Não conter o nome da conta ou mais de dois caracteres consecutivos de partes do nome completo do usuário;

Ter pelo menos seis caracteres;

Conter caracteres de três destas quatro categorias:

Maiúsculos (A-Z)

Minúsculos (a-z)

Dígitos de base 10 (0 a 9)

Não alfabéticos (por exemplo, @, !, \$, #, %)

Os requisitos de complexidade são impostos quando as senhas são alteradas ou criadas.

No período a cada 45 dias será solicitado que o usuário altere sua senha.

## **SCRIPT PARA FALAR AOS CLIENTES SOBRE LOCAIS DE PAGAMENTOS EM PERÍODO DE ISOLAMENTO PANDEMIA COVID19**

### **Pagamentos:**

"As faturas são encaminhadas com 10 dias antes do vencimento. Até a presente data, não temos informações de fechamento das Instituições financeiras. Porém, nesse momento de coronavírus, é importante o uso dos aplicativos via web. Todas as lotéricas voltarão a funcionar em contingência. Nossos totens também continuam funcionando normalmente."

---

**\*Segue script pra ser usado nos atendimentos de conexão lenta quando não identificadas falhas isoladas e tivermos com alto tráfego nos links\***

Não é pra ser compartilhado em redes sociais, somente usar nos atendimentos e falar aos clientes

**\*Não identificamos falha nos testes realizados dentro da rede da Você Telecom. Entretanto, alguns sites ou serviços na Internet, podem estar apresentando alto Tráfego, ou um número maior de solicitações, em função do isolamento provocados pela pandemia do Coronavírus\***

### **Script falha massiva**

**HA UMA FALHA MASSIVA NOS CIRCUITOS QUE CHEGAM NA SUA REGIÃO, O QUE PODERÁ CAUSAR LENTIDÃO NO ACESSO. AS RESPECTIVAS OPERADORAS SINALIZARAM QUE A QUALQUER MOMENTO OS CIRCUITOS SERÃO NORMALIZADOS.**

Lembrando que não devemos encaminhar os clientes para atendimentos presenciais, todos os tipos de atendimentos estão sendo feitos em todos os canais, e os que precisam de assinatura de termo, é pelo [falecom@vocetelecom.vc](mailto:falecom@vocetelecom.vc)

## SCRIPT DE SMS PARA CLIENTES COM CONEXÃO NORMAL

Informamos que a conexão está disponível para acesso, caso tenha dificuldades ao acessar, entre em contato através de um de nossos canais de atendimento 24hs.

Você Telecom

0800 701 2005 / 3312-5400 (opção 2)

055 96 3333-3333 WhatsApp

Facebook/Messenger – na página da Você Telecom.

Email: falecom@vocetelecom.vc

Chat pelo site: <http://www.vocetelecom.vc/>

### **RESPOSTA SOBRE questionamento de clientes sobre a proibição do bloqueio por inadimplência.**

Bom dia!!

Prezado Cliente,

A Você Telecom, pessoa jurídica de direito privado, operadora do Serviço de Conexão à Internet sob o regime privado, não tem medido esforço para a garantia da continuidade na prestação de serviços de Internet e, manter seu compromisso junto à população nesse momento de isolamento social causado pelo Coronavírus.

As normas regulamentadoras dos serviços de internet e telecomunicações, Lei n.º 12.965/2014, Resoluções n.ºs 614, 632 e 717, todas da ANATEL, permanecem inalteradas e, qualquer alteração, mesmo que seja referente a suspensão e cancelamento, devem ser objeto de legislação específica ou regulamentação da ANATEL.

A Você Telecom disponibiliza o link: <https://sac.vocetelecom.vc/boleto>, para emissão da 2ª via de fatura.

Negociação de débitos vencidos link: <https://negocia.vocetelecom.com.br/>.

Cadastre seu e-mail e receba sua fatura com até 10 dias de antecedência do vencimento.

Para maiores esclarecimentos disponibilizamos nossa Central de Relacionamento com Clientes 24h por dia, pelos canais: Telefone (0800-701-2005); Chat na aba POSSO AJUDAR no site:

www.vocetelecom.com.br, e-mail falecom@vocetelecom.vc, Messenger/Facebook e pelo WhatsApp (96) 3333-3333.

**\*O risco de contaminações do COVID19 ainda não foi reduzido, segue abaixo algumas orientações sobre comportamentos, cuidados e prevenção\* ⚠️ 👉**

✓ Ao chegar na empresa lavar muito bem as mãos e braços com sabão líquido que estão disponíveis em todas as pias da empresa.

✓ Limpar bem suas P.A. (todos os dias) se precisar de flanela, pedir para as tias que trabalham da copa.

✓ Usar máscaras descartáveis enquanto estiver na empresa \*as máscaras são consideradas Equipamento de Proteção Individual – EPI uso obrigatório\* se por algum motivo vc precisar retirar a máscara, se retire da sala, vá ao banheiro, pode acontecer quando estamos com rinite por exemplo.

✓ Álcool em gel disponível nas saídas dos banheiros e próximo ao relógio de ponto, bem como garrafas de álcool líquido nas P.A. (não tem 1 para cada P.A.)

⊘. \*Se estiverem se sentindo doentes, NÃO VIR TRABALHAR e avisar com antecedência (Procurar uma unidade básica de saúde para avaliação, diagnóstico e tratamento adequado). \*

⊘. Não colocar sacolas dentro da geladeira, quando for guardar seu alimento retire da sacola e coloque somente o pote/garrafa.

⊘. Não compartilhar objetos, e se precisar compartilhar passe álcool

✓ Evitar aglomerações

⊘ Ainda não foram liberados encontros e comemorações dentro do CRC (prédio todo)

✓ Pausas para lanches é permitido apenas nos horários de intervalos, conforme consta na escala, evite ficar circulando na empresa fora de seu intervalo/horário.

⊘. Evite cumprimentar as pessoas com abraços, beijos e apertos de mãos.

⊘. Quem descumprir os cuidados com higiene e prevenção no ambiente de trabalho receberá aplicação de medidas administrativas.

**\*TODOS\* 👉👤. Sigam as regras do SAC**

⚠️. Quem usar transporte público: sempre usar álcool em gel antes e depois de embarcar, evitar tocar nos olhos, nariz e boca, evitar viagens desnecessárias.