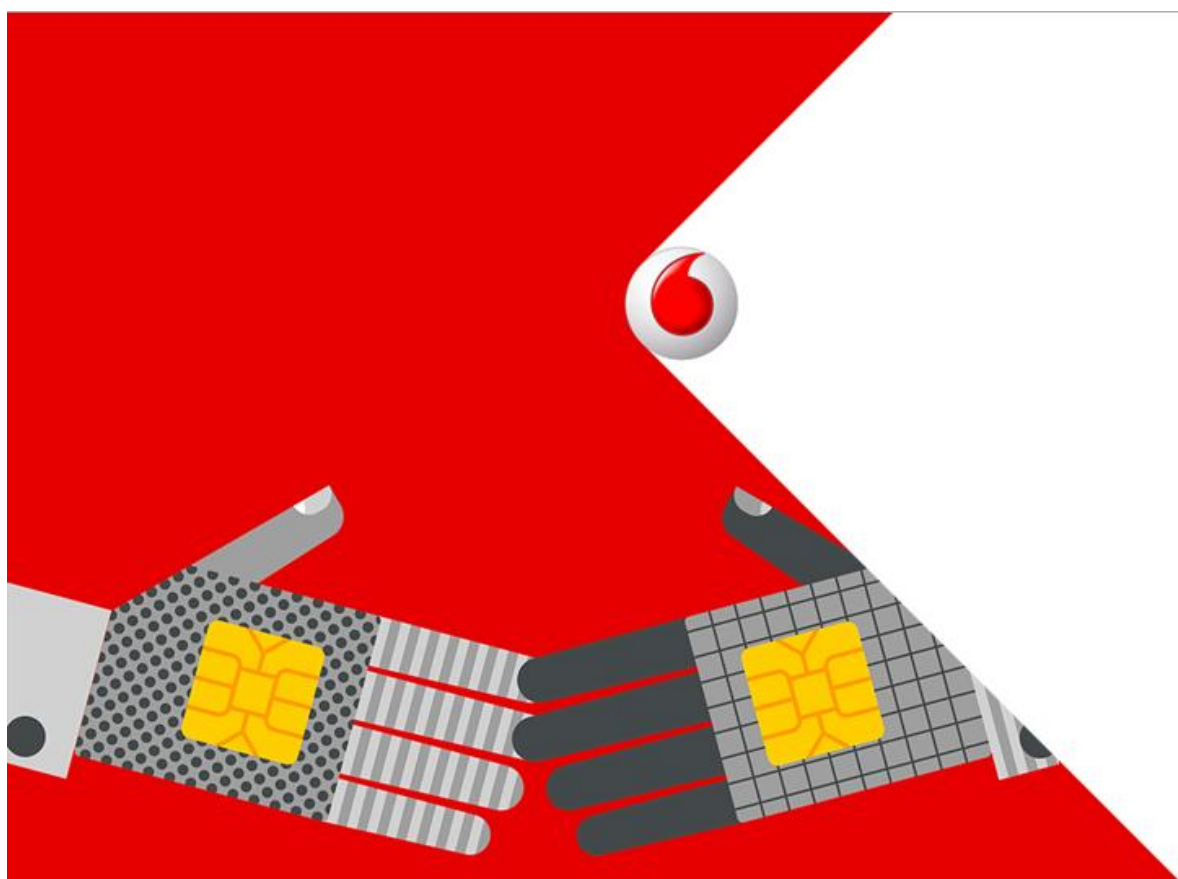


# Manual de Preenchimento da Guia de Intervenção

Versão 2015

---



## Índice

1. Descrição da Intervenção.....	3
1.1 Nº de ordem de serviço (WO).....	3
1.2 Tipo de intervenção.....	3
1.3 Access ID.....	3
1.4 Número de conta.....	3
2. Intervenção técnica.....	4
2.1. Identificação e registos horários.....	4
2.1.1. Início da intervenção.....	4
2.1.2. Conclusão da intervenção.....	4
2.1.3. Recebido Por.....	4
2.1.4. Equipa técnica.....	4
2.1.5. Serviço Anterior.....	5
2.2. Tabela Cliente e trabalhos.....	5
2.2.1. Tabela a preencher pelo cliente.....	5
2.2.3. Dados ópticos.....	6
2.2.4. S/N Óptical Meter.....	6
2.2.5. Valores RF/CNR.....	6
3. Adicionais/Instalados.....	7
3.1. Registo de equipamento e materiais.....	7
4. Assinatura do cliente.....	7
5. Identificação de equipamentos ou colagem de etiquetas.....	8
5.1. Estes campos são usados para a colagem das etiquetas dos equipamentos ou registo de equipamentos.....	8
6. Equipamentos recolhidos.....	9
6.1. Este campo serve para registo de equipamentos recolhidos do cliente.....	9
7. Regras gerais de preenchimento.....	11

## 1. Descrição da Intervenção

**vodafone**

Nº da WO

Tipo de Intervenção: Suporte ☐ Instalação ☐ IC / AC ☐

Access ID

Nº Conta

### 1.1 Nº de ordem de serviço (WO)

- Número de identificação da intervenção. Sem este, a guia de intervenção não tem validade.
- Exemplo para a WO: 99999999

Nº de ordem de serviço (WO)

### 1.2 Tipo de intervenção

- Neste campo deve ser identificado o tipo de intervenção preenchendo a checkbox correspondente.

Tipo de Intervenção: Suporte ☐ Instalação ☐ IC / AC ☐

### 1.3 Access ID

- Número de identificação do acesso.
- Exemplo para o Access ID: 111111111

Access ID

### 1.4 Número de conta

- Número de identificação do cliente.
- Exemplo para nº de conta: 333333333

Nº Conta

## 2. Intervenção técnica

### 2.1. Identificação e registos horários.

Início da intervenção:

Dia		Mês		Ano		Hora		Minutos			

Conclusão da intervenção:

Dia		Mês		Ano		Hora		Minutos			

Recebido por: \_\_\_\_\_

Equipa Técnica: \_\_\_\_\_

Serviço anterior:      ADSL Vodafone ☐      MEO ☐      NOS ☐      Outro.Qual? \_\_\_\_\_

#### 2.1.1. Início da intervenção.

- Neste campo, deve ser introduzida a hora efectiva de chegada às instalações do cliente, mesmo que este não esteja no local.

Início da intervenção:

Dia		Mês		Ano		Hora		Minutos			

#### 2.1.2. Conclusão da intervenção.

- Este campo tem que ser sempre preenchido, em qualquer uma das situações de instalação ou de suporte, concluídos com sucesso, sem sucesso ou nos casos de cliente ausente. Este campo assinala a saída das instalações do cliente.

Conclusão da intervenção:

Dia		Mês		Ano		Hora		Minutos			

#### 2.1.3. Recebido Por.

- Campo que identifica a pessoa que recebeu / acompanhou a Equipa Técnica.

Recebido por: \_\_\_\_\_

#### 2.1.4. Equipa técnica.

- Campo para identificação de equipa técnica que está no cliente a realizar a intervenção.
- Exemplo para técnicos com o nome: José Oliveira e Miguel Fernandes:

Equipa Técnica:      José Oliveira / Miguel Fernandes  
\_\_\_\_\_

## 2.1.5. Serviço Anterior.

- Deve ser seleccionado o anterior operador do cliente, sendo que no caso de não ser nenhum dos disponíveis, deverá ser utilizado o campo “Outro. Qual?” preenchendo o nome do operador ou em caso de não ter qualquer serviço, preencher com “nenhum”.

Serviço anterior: ADSL Vodafone ☐ MEO ☐ NOS ☐ Outro.Qual? \_\_\_\_\_

## 2.2. Tabela Cliente e trabalhos.

## 2.2.1. Tabela a preencher pelo cliente

A preencher pelo Cliente				
A instalação foi realizada conforme solicitado pelo Cliente.	Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
Todos os serviços ficaram a funcionar.	Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
Foi efetuada chamada de teste a comprovar o funcionamento do telefone.	Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
Foram explicadas ao Cliente todas as funcionalidades do serviço.	Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
Foram efetuados testes de wi-fi em conjunto com o Cliente.	Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
Foram efetuados testes de velocidade no site da Vodafone.	Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
Foram recolhidos restos de cabos assim como outro tipo de lixo decorrente da instalação.	Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
No decorrer da instalação foi necessário fazer alguns furos no interior da residência, mediante autorização prévia do Cliente.	Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
Após instalação, foi feita uma breve demonstração do serviço.	Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>

No caso de o cliente não pretender preencher o mesmo, o técnico deverá mencionar essa situação no campo “Trabalhos realizados / Observações” Ver (2.2.2).

## 2.2.2. Trabalhos Realizados / Observações.

Trabalhos realizados / Observações:

---



---



---



---



---

- Neste campo, as equipas técnicas têm de descrever detalhadamente os trabalhos realizados. Devem também, registar todas as situações fora do normal e passíveis de reclamação.
- Exemplo de relatório técnico:

*“Drop passado desde o PDO até à tomada óptica por tubagem, que se encontra na sala, perto da televisão. Router, ONT e STB com disco instalados na sala, a STB sem disco foi instalada no quarto por cabo UTP. Este foi passado junto ao rodapé e contornou uma porta, tendo sido necessário furar uma parede para a passagem do mesmo. Foi feita a sintonia dos canais por RF em três televisões, segundo a grelha. Toda a instalação foi realizada em concordância com o cliente e com a sua autorização. Este acompanhou também todos os testes e recebeu a explicação do serviço, tendo comprovado a operacionalidade do mesmo.”*

## 2.2.3. Dados ópticos.

- Neste campo, são registadas as várias medidas para os três comprimentos de onda.
- Exemplo de valores ópticos, no óptical meter:

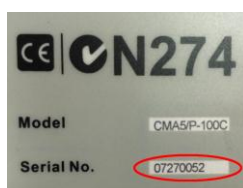


- Exemplo de preenchimento:

1550nm  1490nm  1310nm

## 2.2.4. S/N Óptical Meter.

- Campo para registo do número de série do óptical meter usado na intervenção.
- Exemplo de um número de série



- Exemplo de preenchimento no respectivo campo da GI.  
S/N Optical Meter: 07270052

## 2.2.5. Valores RF/CNR.

- Neste campo, têm que ser registados os valores de RF e de CNR para os quatro canais. Para os 133,25 MHz têm que ser seleccionados o canal S5, para 259,25 MHz o canal S15, 431,25 MHz o S37 e para 591,25 MHz o canal C36.
- Exemplo de medidor RF:



- O preenchimento do campo para o exemplo na imagem tem que ser feito com os dados 80/47.

Valores de RF/CNR:

133,25Mhz  431,25Mhz   
259,25Mhz  591,25Mhz

### 3. Adicionais/Instalados.

Equipamentos:		Materiais:							
ONT	<input type="text"/>	Fibra Interior	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
CPE	<input type="text"/>	Fibra Exterior	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
STB c/disco	<input type="text"/>	Cabo UTP	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
STB s/disco	<input type="text"/>	Cabo Coaxial	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefone	<input type="text"/>	Tomada Óptica	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Comando	<input type="text"/>	Conector SC/APC	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Cabo HDMI	<input type="text"/>	Mangas de Fusão	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Cabo SCART	<input type="text"/>	Pigtail	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

#### 3.1. Registo de equipamento e materiais.

- Nesta área são discriminadas as quantidades de materiais e equipamentos utilizados.
- Nota: Ao ser realizada a instalação de um ONT Layer 3 (Ex: Huawei 8247H) deverá ser realizado o débito de um ONT e não de um ONT e um Router.

### 4. Assinatura do cliente.

Assinatura do Cliente: \_\_\_\_\_ Assinatura Técnico: \_\_\_\_\_

No final do preenchimento da guia instalação, esta deve ser assinada pelo cliente e pelo técnico, sendo que, após as assinaturas, a guia deixa de poder ser alterada.

O original da folha fica para a equipa técnica e a cópia para o cliente. No caso de não ser o titular de contrato a assinar ou o mesmo se recusar a assinar, o técnico tem que registar o motivo do mesmo.

## 5. Identificação de equipamentos ou colagem de etiquetas.

Etiquetas (equipamentos instalados)




<p style="text-align: center;"><b>ONT</b></p> <p>Modelo: _____</p> <p>Serial Number: _____</p> <p>Mac Address: _____</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</p>	<p style="text-align: center;"><b>Router</b></p> <p>Modelo: _____</p> <p>Serial Number: _____</p> <p>Mac Address: _____</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</p>	<p style="text-align: center;"><b>Telefone</b></p> <p>Modelo: _____</p> <p>Serial Number: _____</p> <p>Mac Address: _____</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</p>						
<p style="text-align: center;"><b>STB C/Disco</b></p> <p>Modelo: _____</p> <p>Serial Number: _____</p> <p>Mac Address: _____</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</p>	<p style="text-align: center;"><b>STB S/Disco</b></p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"> <p>Modelo: _____</p> <p>Serial Number: _____</p> <p>Mac Address: _____</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</p> </td> <td style="width: 50%;"> <p>Modelo: _____</p> <p>Serial Number: _____</p> <p>Mac Address: _____</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</p> </td> </tr> </table>		<p>Modelo: _____</p> <p>Serial Number: _____</p> <p>Mac Address: _____</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</p>	<p>Modelo: _____</p> <p>Serial Number: _____</p> <p>Mac Address: _____</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</p>				
<p>Modelo: _____</p> <p>Serial Number: _____</p> <p>Mac Address: _____</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</p>	<p>Modelo: _____</p> <p>Serial Number: _____</p> <p>Mac Address: _____</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</p>							
<p style="text-align: center;"><b>STB S/Disco</b></p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;"> <p>Modelo: _____</p> <p>Serial Number: _____</p> <p>Mac Address: _____</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</p> </td> <td style="width: 33%;"> <p>Modelo: _____</p> <p>Serial Number: _____</p> <p>Mac Address: _____</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</p> </td> <td style="width: 33%;"> <p>Modelo: _____</p> <p>Serial Number: _____</p> <p>Mac Address: _____</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</p> </td> </tr> </table>			<p>Modelo: _____</p> <p>Serial Number: _____</p> <p>Mac Address: _____</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</p>	<p>Modelo: _____</p> <p>Serial Number: _____</p> <p>Mac Address: _____</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</p>	<p>Modelo: _____</p> <p>Serial Number: _____</p> <p>Mac Address: _____</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</p>			
<p>Modelo: _____</p> <p>Serial Number: _____</p> <p>Mac Address: _____</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</p>	<p>Modelo: _____</p> <p>Serial Number: _____</p> <p>Mac Address: _____</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</p>	<p>Modelo: _____</p> <p>Serial Number: _____</p> <p>Mac Address: _____</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</p>						
<p>Outros:</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;">Modelo: _____</td> <td style="width: 33%;">Serial Number: _____</td> <td style="width: 33%;">Mac Address: _____</td> </tr> <tr> <td>Modelo: _____</td> <td>Serial Number: _____</td> <td>Mac Address: _____</td> </tr> </table>			Modelo: _____	Serial Number: _____	Mac Address: _____	Modelo: _____	Serial Number: _____	Mac Address: _____
Modelo: _____	Serial Number: _____	Mac Address: _____						
Modelo: _____	Serial Number: _____	Mac Address: _____						

5.1. Estes campos são usados para a colagem das etiquetas dos equipamentos ou registo de equipamentos.

- As etiquetas têm que ser coladas no campo indicado para cada equipamento.
- Na falta de existência de etiquetas os campos modelo e serial number ou mac address, dependendo de o usado para identificar o equipamento, tem que ser preenchidos na integra.
- Exemplo de preenchimento de uma instalação FTTH de duas STB's:



## Etiquetas (equipamentos instalados)

<p align="center"><b>ONT</b></p>  <p align="center">MAC: 78D7523873CA-02(9)</p> <p align="center"><small>Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</small></p>	<p align="center"><b>Router</b></p>  <p align="center"><small>Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</small></p>	<p align="center"><b>Telefone</b></p>  <p align="center">* GDC21344207965 *</p> <p align="center"><small>Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</small></p>
<p align="center"><b>STB S/Disco</b></p> <p>Modelo: <u>Motorola 1002</u>      Modelo: _____</p> <p>Serial Number: <u>M91347EB2061</u>      Serial Number: _____</p> <p>Mac Address: _____      Mac Address: _____</p> <p align="center"><small>Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</small></p>	<p align="center"><b>STB S/Disco</b></p> <p>Modelo: _____      Modelo: _____      Modelo: _____</p> <p>Serial Number: _____      Serial Number: _____      Serial Number: _____</p> <p>Mac Address: _____      Mac Address: _____      Mac Address: _____</p> <p align="center"><small>Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos</small></p>	
<p>Outros:</p> <p>Modelo: _____      Serial Number: _____      Mac Address: _____</p> <p>Modelo: _____      Serial Number: _____      Mac Address: _____</p>		

## 6. Equipamentos recolhidos.

## Equipamentos recolhidos

Modelo: \_\_\_\_\_

Serial Number: \_\_\_\_\_

Mac Address: \_\_\_\_\_

Modelo: \_\_\_\_\_

Serial Number: \_\_\_\_\_

Mac Address: \_\_\_\_\_

Modelo: \_\_\_\_\_

Serial Number: \_\_\_\_\_

Mac Address: \_\_\_\_\_

Modelo: \_\_\_\_\_

Serial Number: \_\_\_\_\_

Mac Address: \_\_\_\_\_

Modelo: \_\_\_\_\_

Serial Number: \_\_\_\_\_

Mac Address: \_\_\_\_\_

Modelo: \_\_\_\_\_

Serial Number: \_\_\_\_\_

Mac Address: \_\_\_\_\_

## 6.1. Este campo serve para registo de equipamentos recolhidos do cliente.

- Neste campo tem que ser sempre registados todos os campos caso existam.
- Exemplo para recolha de STB:

Equipamentos recolhidos

Modelo: <u>Motorola 1002</u>	Modelo: _____	Modelo: _____
Serial Number: <u>M91347EB2061</u>	Serial Number: _____	Serial Number: _____
Mac Address: <u>00:02:98:E5:F8:76</u>	Mac Address: _____	Mac Address: _____

Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos	Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos	Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos
---	---	---

Modelo: _____	Modelo: _____	Modelo: _____
Serial Number: _____	Serial Number: _____	Serial Number: _____
Mac Address: _____	Mac Address: _____	Mac Address: _____

Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos	Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos	Caso não existam etiquetas, os campos devem ser preenchidos
---	---	---

## 7. Regras gerais de preenchimento.

- 7.1. As folhas de intervenção não devem apresentar qualquer tipo de rasura.
- 7.2. Os campos que não são utilizados não devem ser traçados, para que a guia de intervenção tenha uma aparência mais limpa e profissional.
- 7.3. A letra deve ser legível.
- 7.4. A linguagem tem de ser acessível, clara e compreensível.
- 7.5. Toda a folha de intervenção deve ser preenchida com a mesma caneta. Nunca utilizar cores diferentes na mesma.
- 7.6. As cores permitidas para o preenchimento das folhas de intervenção são a preta e a azul.
- 7.7. A Folha de intervenção tem que ser preenchida sempre com letra maiúscula.