

Vivo POP

Procedimento Operacional Padrão

Canal

Lojas Próprias
Parceiros
Venda Externa

Segmento

Móvel

Abrangência

Nacional

VIVO PÓS-PAGO

Este documento tem como objetivo orientar sobre a habilitação e portfólio Pós-Pago. Ele detalha os procedimentos necessários para a ativação de serviços, planos e ofertas disponíveis.

Resumo

Versão: 09

Item: Slide 32

Alteração: Atendimento de Clientes Migrados da Base Oi | Solicitação de Migração de Plano (Exclusivo Revendas)

Data: 12/06/2025

- Procedimentos realizados em desacordo com as instruções de trabalho podem configurar CRIME. Essas ações podem causar graves consequências para o cliente, para a Vivo e para o responsável pelo login que realizou o movimento nos sistemas da Vivo. As pessoas envolvidas em procedimentos realizados em desacordo com os documentos poderão sofrer consequências nas esferas administrativa, trabalhista e criminal. Por isso, caso identifique qualquer procedimento comercial em desacordo, comunique imediatamente ao seu gestor ou aos canais oficiais de denúncia da empresa, os quais asseguram o direito ao anonimato do denunciante e sigilo das informações fornecidas.

● VIVO PÓS-PAGO

A Vivo conta com a maior rede móvel do Brasil e disponibiliza o plano Pós-Pago que conta com várias vantagens como: pacotes adicionais e apps inclusos. Você sabia que todos os planos Vivo Pós já podem navegar na rede 5G? Basta ter um aparelho compatível e estar na rede de cobertura!

Este documento abrange os cenários abaixo, clique na opção desejada e seja direcionado para tema:

- Habilitação, [Clique Aqui!](#)
- Habilitação Remota, [Clique Aqui!](#)
- Execução do Serviço, [Clique Aqui!](#)
- Venda de Aparelhos, [Clique Aqui!](#)
- Reativação de Linha, [Clique Aqui!](#)
- Consumo de Dados, [Clique Aqui!](#)
- Fatura, [Clique Aqui!](#)
- Pacotes Recorrentes, [Clique Aqui!](#)
- Troca de Plano e Migração de Plataforma, [Clique Aqui!](#)
- FAQ Vivo Pós-Pago, [Clique Aqui!](#)

● PROCEDIMENTOS PARA HABILITAÇÃO E ATIVAÇÃO DE LINHAS PÓS-PAGAS

Para realizar a habilitação de uma linha Vivo Pós-Pago, o cliente pode adquirir, no momento da contratação do plano, um SIM Card (Vivo Chip) ou adquirir posteriormente um Vivo Chip avulso. O chip deve ser ativado em uma linha nova ou na linha já existente do cliente. Se houver necessidade de adquirir um chip físico, este será cobrado pelo valor vigente.

O cliente pode doar o chip para outro cliente no momento da aquisição, desde que este esteja presente na loja com a documentação necessária e o chip seja ativado no momento da venda.

Para ativação do eSIM em novas adesões, portabilidade ou migração de planos, não há necessidade de ativar a linha em um chip físico. Essa movimentação pode ser feita diretamente com a ativação do eSIM.

Dúvidas consultar o [POP - eSIM](#).

O serviço Vivo Sync oferece sincronização da linha móvel do cliente no smartphone e smartwatch, permitindo que ele utilize o mesmo número de celular e compartilhe o seu plano de dados em ambos os dispositivos. Para utilizar essa função, o smartwatch do cliente precisa ser compatível com a ativação de um eSIM.

IMPORTANTE: Deve-se verificar no manual do fabricante se o relógio é compatível com a tecnologia eSIM para confirmar a disponibilidade.

Na compra de dispositivos que necessitam de chip, o cliente também tem a opção de adquirir ou não o chip. Esta opção está disponível em nossos sistemas de vendas. Se o cliente já possui o chip e deseja adquirir somente um dispositivo da Vivo, a nota fiscal deve conter apenas os dados referentes ao dispositivo.

● PROCEDIMENTOS PARA HABILITAÇÃO E ATIVAÇÃO DE LINHAS PÓS-PAGAS

É obrigatório o preenchimento do Aceite Rápido através do link: [Aceite Rápido](#) e será salvo automaticamente.

Todos os produtos que comercializamos em nossas lojas devem sair do estoque somente mediante a emissão de nota fiscal.

O DDD da linha deve pertencer à mesma UF do endereço de faturamento.

Exemplo: Cliente da base Vivo do RJ está em SP e deseja habilitar uma linha com DDD do RJ, o endereço de faturamento deverá ser do RJ.

Deverão ser utilizados os Chips de Habilitação Remota (Chip HRS) para movimentações de linhas de outros DDD. Todas as novas habilitações passarão pela validação de crédito e biometria.

Deverá ser verificado junto ao cliente se ele deseja ou não divulgar os seus dados cadastrais ou não receber torpedos promocionais, e esta informação deverá constar no Termo de Adesão SMP em campo específico destinado às autorizações do cliente.

Não é possível realizar a reativação com pendências financeiras, somente após o pagamento do débito.

● PROCEDIMENTOS PARA ATIVAÇÃO E REABILITAÇÃO DE LINHAS PÓS-PAGAS

IMPORTANTE: É obrigatório que a ativação do chip seja realizada antes de o cliente sair da loja.

Linhas de Portabilidade: Após o cancelamento, o cliente tem o número disponível por 90 dias na operadora atual e mais 90 dias na operadora de origem, totalizando 180 dias. Após esse período, se não for habilitado em nenhuma operadora, o número é liberado para utilização na operadora de origem. Para mais detalhes, consulte o [POP de Portabilidade](#).

Linha desprogramada com período inferior a 180 dias: Para reabilitação de linha desprogramada, seguir as orientações abaixo:

- Realizar abertura no Vivo Now: Criar Incidente, Ordem de Serviço, Ativação Móvel, Falha Ativar (Chip Físico), Móvel, Pré-Pago. Descrever qual a falha e o sintoma que está ocorrendo.
- Orientar o cliente sobre o prazo de 5 dias úteis para a tratativa.

Linha Cancelada: Caso o cliente possua uma linha cancelada, poderá utilizar este chip em até 180 dias. Após este período, o ICCID do chip será excluído da rede, impossibilitando a reativação, pois a linha fica associada ao número de série do SIM Card (ICCID) e não ao aparelho.

Se o chip apresentar defeito, será necessária a compra de um novo chip. Se ultrapassar o prazo de 180 dias para realizar uma nova recarga, a linha é excluída e fica disponível para comercialização, sendo necessário realizar uma nova habilitação.

O cliente pode solicitar a reabilitação da linha estando em um DDD diferente do qual a mesma está cadastrada. A linha precisa estar historicamente no mesmo CPF do cliente que está gerando a solicitação.

● PROCEDIMENTOS PARA HABILITAÇÃO REMOTA DE LINHAS PÓS-PAGAS

A aquisição do SIM Card “Habilitação Remota” pode ser feita em qualquer ponto de venda autorizado. Todas as vezes que um SIM Card é habilitado para uso na rede (independentemente de associação de um número ou não), a Vivo tem um custo para liberação da licença de autenticação do SIM Card.

Como estamos em vias de atingir 100% dessas licenças para algumas localidades, algumas ações serão executadas para otimizar o seu uso.

Prazo de Validade SIM Cards Pré-Ativos: Mantém-se a validade de 12 meses, porém, após a expiração desse período, ele torna-se avulso por mais 6 meses.

Menu Interativo: Ao inserir o Vivo Chip no aparelho, a plataforma começa a interagir com o cliente através de um menu USSD.

Horário: Esta ativação poderá ser realizada somente entre 06h00 e 23h00.

Assim que receber o envio do número, o cliente obrigatoriamente deve realizar o cadastro, que pode ser feito pelos seguintes canais:

- **ID Digital:** Cliente recebe link via SMS ou Satpush;
- **Via URA:** A primeira chamada originada é interceptada pelo atendimento para efetuar o cadastro;
- **Presencial:** Cliente vai até uma de nossas lojas e efetua o cadastro através da biometria.

● PROCEDIMENTOS PARA HABILITAÇÃO REMOTA DE LINHAS PÓS-PAGAS

Menu Interativo: Siga o passo a passo abaixo para configurar seu novo Vivo Chip através do menu interativo:

1. Destaque com cuidado o Vivo Chip do cartão;
2. Encaixe o Vivo Chip, conforme indicado no manual do seu aparelho;
3. Desligue e ligue o aparelho. Aguarde até aparecer na tela a mensagem “Para ativar o seu Vivo, selecione”;
4. O Vivo Chip já vem com uma promoção Vivo Turbo Pré cadastrada, podendo a qualquer momento ser cancelada ou trocada por outra promoção disponível na região do cliente. Para manter os benefícios da promoção, o cliente deve realizar uma recarga.

O cadastro ou consulta da promoção Vivo Turbo pode ser realizado através dos seguintes canais:

- Acessando o site www.vivo.com.br/pre;
- Enviando um SMS com a palavra TURBO para o número 9003;
- Ligando para a URA *9000 ou *9003;
- Acessando o aplicativo Vivo.
- Assim que a configuração for concluída com sucesso, o cliente receberá um SMS com a confirmação e o número Vivo, conforme exemplo abaixo: “Bem-vindo à Vivo. O seu número da Vivo é: XX-XXXX-XXXX”;
- O cliente deve guardar esse número e divulgá-lo para seus amigos. Assim que concluído este procedimento, o cliente deverá, obrigatoriamente, realizar o cadastro de seus dados. Para realizar esse cadastro, o cliente receberá um SMS e SatPush com o link cadastro.vivo.com.br.

● PROCEDIMENTOS PARA HABILITAÇÃO REMOTA DE LINHAS PÓS-PAGAS

Opções para realizar o cadastro: Depois que o cliente ativa o chip, ele recebe o incentivo e tem algumas opções para realizar o seu cadastro:

- O cliente recebe incentivos por SMS e Satpush e é direcionado para a URL Cadastro.vivo.com.br.
- O cliente vai até a loja e realiza o cadastro com o CPF em mãos.
- O cliente faz uma 1ª ligação, é interceptado pela URA e precisa realizar o cadastro respondendo o PID. O PID é um conjunto de 3 perguntas: digitar o CPF, o sistema consulta o CPF e o cliente precisa confirmar dia/mês de nascimento e UF de emissão do documento.

Pelo ID Digital: Ao clicar no link recebido pelo Satpush ou SMS, o cliente será direcionado para um fluxo online e terá que completar as seguintes informações (muito similar à biometria):

- Digitar o CPF, data de nascimento e e-mail (opcional) – Aqui, automaticamente, o sistema da Vivo já traz as demais informações, como o nome do cliente;
- Tirar uma selfie;
- Tirar uma foto do documento;
- Digitar o CEP e o endereço.

Com esses passos concluídos, o cliente dará um aceite para alguns termos de LGPD para envio de informações sobre ofertas e será direcionado para a tela de conclusão. Lembrando que, sem o cadastro, após 10 dias o cliente entra no status "Suspendido por Cadastro" e não consegue utilizar a sua linha. É importante reforçar a obrigatoriedade do cadastro.

● PROCEDIMENTOS PARA HABILITAÇÃO REMOTA DE LINHAS PÓS-PAGAS

Caso o menu de ativação não apareça, siga as instruções:

1. Desligue o aparelho e verifique se o Vivo Chip está encaixado conforme recomenda o manual do aparelho.
2. Ligue novamente o aparelho e aguarde. Se o Menu de Ativação aparecer, siga as instruções de configuração.
3. Caso o Menu de Ativação não apareça, envie um torpedo SMS do aparelho que está sendo configurado para 8955. Aguarde cerca de 1 minuto enquanto o Menu de Ativação carrega na sua tela e então siga as instruções de configuração.
4. Caso o cliente ainda tenha problemas para cadastrar o seu Vivo Chip pelas formas citadas acima, entre em contato com a Central de Relacionamento com o Cliente Vivo pelo *8486 ou 1058 de qualquer telefone, ou vá a uma de nossas lojas.
5. Quando não há o recebimento do número através do SMS após a conclusão da ativação, basta encaminhar um SMS para o número 8955 ou 8300 com a palavra "número" e receberá o número da linha ativado.
6. Caso o cliente não consiga iniciar o fluxo ou a página de cadastro apresente erro, verifique se o aparelho está com Wi-Fi habilitado. Se estiver, é necessário desabilitar o Wi-Fi e acessar a página novamente.
7. Para a captura de selfie, é necessário que o acesso e permissões à câmera estejam habilitados.

Atenção: Caso o cliente exceda a quantidade de tentativas ou não conclua o cadastro em, no máximo, 10 dias após a ativação, a linha será bloqueada e ele deverá entrar em contato com o atendimento através do *8486 para realizar o desbloqueio.

Para passo a passo com os prints do processo, [Clique Aqui!](#)

Segue o link das Lâminas de Ofertas [Clique Aqui!](#)

Book, [Clique Aqui!](#)

● PROCEDIMENTOS PARA HABILITAÇÃO REMOTA DE LINHAS PÓS-PAGAS

Na habilitação remota, o chip pode ser utilizado para movimentações de uma linha com outro UF.

Aparelhos: Os clientes que precisarem usar o serviço de roaming internacional de voz e dados devem acessar o app Meu Vivo ou ligar para o número 10315 ou 1058 para confirmar que o serviço está ativo na linha e receber informações sobre tarifas.

Informar ao cliente sobre a possibilidade de contratação dos pacotes de roaming internacional.

Orientar o cliente quanto às especificações na fatura mensal, sobre a franquia contratada e a utilização dos serviços disponíveis, que estarão descritas separadamente.

Abastecimento Chip Habilitação Remota

Lojas Próprias: Abastecida pela Logística;

Parceiro Lojas: Solicita os Chips diretamente a Regional.

FICA A DICA!

Reabilitação Vivo Pós Pago: Necessário realizar uma nova ativação com contrato de fidelização, pois não existe a funcionalidade de reabilitação. Sujeito a análise de crédito, consulte [POP Vivo Crédito](#).

● EXECUÇÃO DO SERVIÇO VIVO NEXT PÓS-PAGO

1. Registre o início do atendimento no Gerenciador de Senha.
2. Utilize o Simulador de Plano para identificar o mais adequado ao perfil de consumo do cliente.
3. Informe ao cliente os benefícios, regras e o valor do serviço.
4. Solicite a documentação necessária.
5. Consulte o serial do aparelho no SICS (para ativações avulsas).
6. Confirme se o aparelho é homologado pela ANATEL.
7. Realize a habilitação no sistema Vivo Next, consulte o Passo a Passo.

Obs: Na habilitação Vivo Pós em que for necessária a utilização de Kit Vivo Pré, o número pré-ativo deverá ser desprogramado no sistema Pré.

Nos casos de CEP inexistente

1. Antes de entrar em contato com o Atendimento das Lojas, verifique novamente com o cliente se realmente o CEP informado está correto. Nos casos de habilitação, confira o CEP que consta no documento de comprovante de residência.
2. Para cadastro de logradouro, localidade, bairro, poderá ser executado pelo Gerente da Loja através do S.R.E (antigo ADM).
3. Quando realmente for necessário o cadastro de um novo CEP, informe também o logradouro, bairro e localidade.
4. Mostre ao cliente a tela em que está sendo realizado o serviço, solicite que o mesmo confirme as informações e aplique no documento sua validação.

Preencha o **Aceite Rápido** que será salvo automaticamente;

É obrigatório o preenchimento do número de homologação do plano nos termos de adesão;

Programe e teste o aparelho.

● EXECUÇÃO DO SERVIÇO VIVO NEXT PÓS-PAGO

Cliente B2C

Processo de Validação Cadastral realizado pelo sistema Vivo Next

Nome: verificar se o campo não está em branco;

Localidade: verificar se o campo não está em branco;

Nome do Logradouro: este campo será preenchido através dos dados existentes no S.R.E (antigo ADM) quando for um único logradouro, caso seja mais de um logradouro será exibido uma lista de logradouros para o usuário escolher. (Ex: Atendente inclui o CEP e automaticamente carrega o endereço ou exibe uma janela com a lista de endereços para seleção). Gerente de LLPP possui permissão para cadastro de Logradouro no SER;

Número: apenas verifica se o campo não está em branco. E caso o imóvel não possua número deve ser preenchido com “S/N”;

Bairro: para sistemas que o CEP não carrega o Bairro apenas verifica se não está em branco, caso o CEP carregue o Bairro o mesmo será preenchido através dos dados existentes no SER (Antigo ADM). Gerente de Lojas Próprias: possui permissão para cadastro de Bairro no SER;

CEP: Realize a validação no SRE. Quando a resposta é “CEP inválido” é que ele não está cadastrado no SRE, neste caso o atendente deve entrar em contato com o Atende Lojas para realizar o cadastro;

CPF: realize a validação de algoritmo, verifica se os números informados são realmente de um CPF;

Telefone de contato

IMPORTANTE!

Cliente B2B

Verifique as informações, sistemas e planos no documento [B2B](#)

● REATIVAÇÃO DE LINHA PÓS-PAGO

Sempre que o cliente solicitar a reativação de uma linha cancelada por solicitação e ou falta de recarga, siga com as orientações abaixo:

- O cliente tem um prazo de 180 dias a contar da data de cancelamento para reabilitar a linha com o mesmo número;
- Caso o cliente ainda possua o Sim Card (Chip) pode reutilizá-lo. Se o Vivo Chip apresentar defeito, será necessária a compra de um novo.

Para reativação de linha cancelada no Next, consulte o [Passo a Passo](#).

IMPORTANTE!

Vivo Móvel Pós - Sujeito a análise de crédito. Consulte o Vivo Score. Necessário realizar uma nova ativação, pois não existe a funcionalidade de reabilitação no sistema pós

● CLIENTE ESTRANGEIRO

Para clientes estrangeiros que já possuem CPF, seguir normalmente com o cadastro, não havendo aprovação do plano solicitado, acionar a equipe de crédito conforme orientação no [POP Vivo Crédito](#).

● VENDA DE APARELHOS PÓS-PAGO

A comercialização de aparelhos com preço promocional (a preço de Pós-Pago) em condições especiais está vinculada a uma Assinatura de Permanência no [Aceite Rápido](#).

Nos planos Pós-Pagos, o cliente contrata uma franquia de internet, voz e SMS e recebe uma fatura relacionada a todos os gastos do período anterior no final do ciclo.

Com relação ao serviço de dados, quando o cliente utilizar o total da franquia contratada ele poderá contratar um pacote adicional de dados caso queira continuar conectado.

Fora das condições especiais, sem a necessidade de estabelecer um contrato de fidelização com a Vivo (quando o cliente deseja aparelho pós sem contrato de fidelização) o aparelho Vivo Pós deve ser comercializado com base na tabela de Pré-Pago.

Informe o cliente que, caso não compre um aparelho com desconto, além de não estar fidelizado, ele poderá participar de promoções que concedem outras formas de desconto

Ex: Desconto na franquia.

Ligações para o *8486 não ativam a linha.

Deverá ser originada uma ligação para qualquer número 0800 ou uma chamada tarifada.

O consultor também poderá entrar em contato com *7000 para proceder à ativação.

Habilitações para um Mesmo CPF

- É permitido até 06 linhas por CPF para planos Pós-Pago.
- Caso o cliente tente habilitar uma 7ª linha, o Vivo Next está parametrizado para barrar e deverá ser encaminhado para análise de crédito, conforme procedimento [POP Vivo Crédito](#).

IMPORTANTE!

Habilitações para menores de 16 anos não poderão ser realizadas. Para clientes entre 16 e 18 anos.

● VENDA DE APARELHOS

Regras de Permanência de Aparelhos

Os clientes da base do portfólio antigo que estiverem fidelizados (c/ multa de aparelho) e mudarem para planos do novo portfólio terão a seguinte regra sobre a cobrança da multa de fidelidade:

- Movimento é upgrade (aumento no valor do plano): multa NÃO será cobrada (isenção automática pelo sistema). A multa será incluída no novo plano (tempo e valor restantes);
- Movimento é downgrade (redução no valor do plano): multa será cobrada e o valor será proporcional ao período que falta para completar 12 meses. Esses clientes, caso tenham interesse, podem comprar outro aparelho com desconto no novo plano.

● PONTOS IMPORTANTES

Os minutos não utilizados em um mês não poderão ser acumulados para o mês seguinte, nem convertido(s) em vantagens ou benefícios de quaisquer espécies, ou devolução em dinheiro.

Os serviços não incluídos no Plano de Serviço contratado serão considerados “excedentes” e cobrados de acordo com os valores vigentes.

A contratação de serviços Pós-Pagos está sujeita à análise de crédito e apresentação de documentação pessoal. Verifique quais são os documentos válidos e procedimentos de biometria no documento.

● CONSUMO DE DADOS

A regra de Consumo de Dados é válida para todos os planos.

Após o consumo da franquia, o cliente será bloqueado.

Envio de SMS de 80% e 100% de atingimento de franquia.

Para usar a velocidade 5G é necessário à combinação de Cobertura, Chip, Aparelho e um Plano Móvel.

É importante que a loja ofereça o serviço de configuração da franquia de dados nas ativações de linhas adicionais e também lembre ao cliente que é necessário reconfigurar tais franquias toda vez que houver uma movimentação nas linhas.

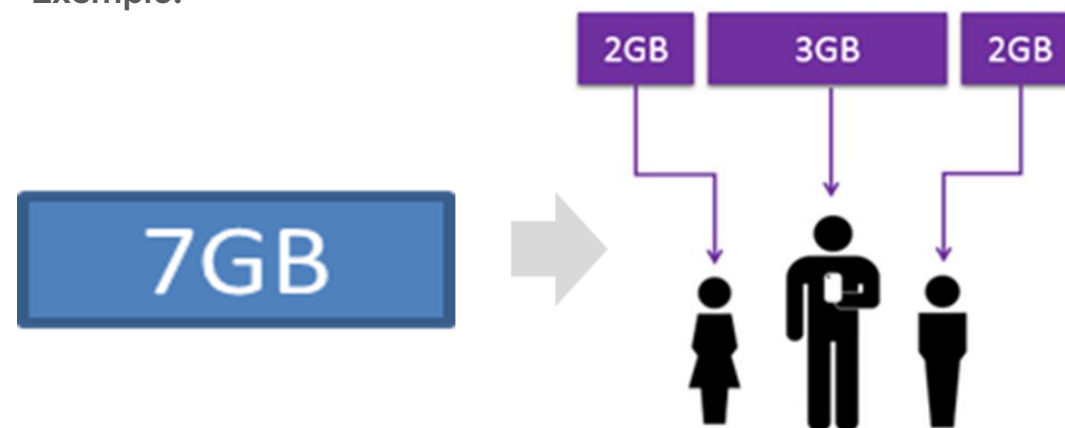
A funcionalidade está disponível no App Vivo para todos os clientes Pós-Pago com linhas adicionais. A franquia para Apps de Vídeo e Música não pode ser distribuído.

Para realizar a configuração das franquias de internet ou cancelamento, deve-se recomendar ao cliente a utilização do App Vivo, consulte [POP App Vivo](#).

Distribuição da Franquia de Dados:

Com a funcionalidade, o titular da conta poderá definir quanto cada linha vai poder utilizar de internet em um mês. É muito mais controle e segurança para o cliente!

Exemplo:



FATURA

Os SVA's do combo digital são apresentados na fatura da seguinte forma:

SERVIÇOS DIGITAIS INCLUSOS				
TELEFONICA BRASIL S.A. 02.558.157/0135-74				
VIVO CELULAR - Pós	Período	Incluso Plano / Pacote	Utilizado Minutos / Unidades	Valor (R\$)
Amazon Prime	-	-	-	14,90
Vivo Pos-Serviço Digital I	-	-	-	-
NBA Básico	-	-	-	1,20
Skeelo Premium	-	-	-	29,00
Goread	-	-	-	1,80
Subtotal				46,90
DIVERSOS				
	Período	Incluso Plano/Pacote	Utilizado Minutos / Unidades	Valor (R\$)
Encargos Financeiros (Multa e Juros) - Ref. Mês Jul/2023	10/09/2023	-	6	3,64
Subtotal				3,64

● CICLO DE VENCIMENTO E FATURAMENTO VIVO NEXT

Data de Vencimento é a data escolhida pelo cliente para o pagamento mensal das faturas, sendo assim, importante questionar ao cliente qual a melhor data de vencimento para pagamento de suas faturas. Cada data de vencimento possui um ciclo de faturamento, a data de vencimento da fatura Vivo é todo dia 01 e os benefícios do plano serão renovados todo dia 15 de cada mês. Ou seja, a data da renovação dos benefícios é sempre 15 dias antes da data de vencimento da sua conta. Para esclarecer dúvidas, [clique aqui](#).

Data de
Vencimento

Data do
Fechamento

Visualizar Conta Financeira:		Visualizar Conta Pós-Paga:	
Buscar Agora			
Código do Ciclo	Descrição do Ciclo	Data de Fechamento do Ciclo	
<input type="radio"/> 1	Ciclo vencimento 17	1	
<input type="radio"/> 5	Ciclo vencimento 21	5	
<input type="radio"/> 10	Ciclo vencimento 26	10	
<input type="radio"/> 15	Ciclo vencimento 01	15	
<input type="radio"/> 24	Ciclo vencimento 10	24	

FICA A DICA!

Clientes que optam pelo vencimento de suas faturas entre os dias 5 e 10 apresentam um menor % de inadimplência. **Importante:** sempre confirmar com cliente a melhor data antes de finalizar a solicitação, lembrando que o código do ciclo se refere a data de vencimento.

● PACOTES RECORRENTES DE VOZ (LD E LDI)

Para os planos individuais ou clientes da base que ainda não possuem benefício de LD (longa distância) ou LDI (longa distância internacional) no plano, existem disponíveis para venda os pacotes recorrentes de voz que podem complementar o plano deixando mais atrativos, para consultar os valores consulte o Book Vivo Pós Pago.

***Destinos válidos:** Alemanha, Argentina, Austrália, Áustria, Bélgica, Canadá, Chile, Espanha, Estados Unidos, França, Holanda, Itália, Japão, Noruega, Paraguai, Portugal, Reino Unido, Suécia, Suíça Uruguai, China, Cingapura, Coreia do Sul, Dinamarca, Egito, Finlândia, Grécia, Hong Kong, Hungria, Índia, Indonésia, Irã, Irlanda, Islândia, Israel, Luxemburgo, Malásia, Marrocos, México, Nigéria, Nova Zelândia, Peru, Polônia, República Dominicana, República Tcheca, Romênia, Tailândia, Turquia, Venezuela e Vietnã.

● TROCA DE PLANO E MIGRAÇÃO DE PLATAFORMA

Troca de Plano: É quando o cliente quer mudar a versão do plano, realizando um upgrade (aumento do plano atual) ou downgrade (redução do plano).

Por exemplo: Plano Vivo Total Família 5 para Vivo Total Essencial ou vice versa.

Migração de Plano: É quando o cliente quer mudar de “plataforma” (tipo de plano).

Por exemplo: Pós - Pago para Controle.

Para passo a passo de Migração, [Clique Aqui!](#)

● TROCA DE PLANO

- Só é possível realizar a troca de plano se a linha atual não tiver nenhuma pendência de pagamento;
- Não há exigência do cliente ter uma quantidade mínima de faturas pagas para poder fazer a troca;
- Assim que a troca for realizada, os benefícios do novo plano já começam a valer e o cliente vai ser cobrado do valor do novo plano;
- A cobrança do novo plano ocorre imediatamente após a troca, no próximo vencimento do cliente;
- Há cobrança pro rata em ambos os planos. Ou seja, cliente vai pagar os valores proporcionais aos dias utilizados de cada um dos planos (antigo e novo);

● TROCA DE PLANO

- Quando o cliente mudar de um plano individual p/ família, se tiver linha adicional paga, ele vira linha adicional grátis na próxima “madrugada” (desde que tenha linha adicional grátis disponível). O mesmo acontece no inverso, se sair do família p/ o individual, linha adicional grátis vira pago durante a próxima “madrugada”. Na madrugada as atualizações sistêmicas ocorrem.
- Qualquer movimentação na conta faz o sistema revalidar a regra de linha adicional. (Por exemplo: se o cliente tiver uma linha adicional paga por R\$ X, se movimentar e continuar com um dependente pago, ele transforma em R\$ Y na próxima madrugada)
- A troca de planos não zera o benefício do cliente, ele só recebe a diferença. Se for up, ele recebe a diferença para cima (independente de já ter usado o saldo ou não), se for down, ele perde essa diferença. Se já tiver consumido toda a franquia do novo plano com menos internet, ele ficará bloqueado.

● MIGRAÇÃO DE PLATAFORMA

Exemplos de cenários com resumo do que acontece com alguns dos benefícios nas migrações:

Migração plano Controle para Pós

De	Para
CONTROLE	Pós-puro
Saldo Crédito Livre (HIC)	Valor dos saldos é convertido em crédito na Fatura
Saldo Recarga (NOR)	
Saldo Pacotes	Perde o saldo dos pacotes

Migração plano Pós para Controle

De	Para
Pós	CONTROLE
Saldo Pacotes	Perde o saldo do pacote

● MIGRAÇÃO DE PLATAFORMA: PÓS > CONTROLE E DOWNGRADE

O serviço só pode ser solicitado pelo titular.

A linha não pode:

- Possuir qualquer tipo de bloqueio (Perda/Roubo, Motivo Particular, Liminar, Judicial e Fraude/Subscrição);
- Bloqueio do hexa TDMA no SICS;
- Contas em atraso.

O cliente perde:

- Qualquer benefício de Promoção
- Minutos não utilizados
- Lista de Favoritos

Em caso de migração de Pós para Controle o cliente recebe a franquia do plano Controle assim que é concluída a migração. As demais concessões serão feitas nas datas específicas conforme seu ciclo de faturamento;

O débito automático (DAUTO) perde a validade e é necessário reativar o serviço na linha;

A conta digital (COD) perde a validade e é necessário reativar o serviço na linha;

Caso opte por uma data diferente da sugerida. Informe-o que receberá a próxima Conta no valor total, pois o Plano Controle não possui contas proporcionais.

IMPORTANTE!

O número da Linha pode ser mantido e o saldo de Programa de Pontos também.

● MIGRAÇÃO DE PLATAFORMA: PÓS > PRÉ E DOWNGRADE

O serviço só pode ser solicitado pelo titular.

- Em caso de migração de pós para pré dentro do período vigente do contrato de permanência por fidelização de aparelho, o sistema irá expirar o contrato e cobrar a multa pró-rata automaticamente.
- Verifique o valor da multa e informe que o valor é proporcional a data do cancelamento;
- Clientes inadimplentes ou com parcelamento em aberto podem efetuar a migração, pois a cobrança das faturas ocorrerá normalmente;
- O prazo para retorno da linha para Vivo Móvel Pós é de até 2 horas, antes desse período não é possível realizar este procedimento;
- O tipo de Vivo Chip não interfere no funcionamento do serviço;
- Evite realizar a migração, entenda a insatisfação do cliente e ressalte os benefícios que o mesmo terá em manter sua linha como Vivo Móvel Pós.
- Antes de efetuar a migração, é necessário confirmar se o endereço completo do cliente está cadastrado (logradouro, número, CEP e bairro).

Para passo a passo sistêmico [Clique Aqui!](#)

IMPORTANTE!

Nunca incentive a Migração para Vivo Móvel Pré, realize apenas se o cliente solicitar.

● PERMANÊNCIA MÍNIMA NOS PLANOS

Plano Pós e Controle

A partir do dia 18/05/2025 será possível consultar no Vivo NEXT a permanência mínima nos planos Pós e Controle dos clientes que realizaram movimentos elegíveis.

Todas as trocas de plano dentro do mesmo produto (Pós ou Controle) ou migração para um portfólio diferente (Pós para Controle, ou Controle para Pós), realizadas em qualquer canal Vivo, resultam na permanência mínima de 12 meses no plano destino, a partir da data de contratação.

Sendo assim, para todo o cliente que estiver dentro do prazo de permanência no plano e solicitar o cancelamento, será necessário informar sobre a cobrança da multa de encerramento, com valor proporcional ao tempo restante da permanência mínima.

Confira abaixo os valores das multas de encerramento:

Controle: R\$ 400,00

Pós: R\$ 600,00

A migração Pós ou Controle para o Pré Pago está sujeita a multa de encerramento, assim como um cancelamento.

● PERMANÊNCIA MÍNIMA NOS PLANOS

Plano Pós e Controle

Caso o cliente não queira a permanência mínima, haverá cobrança da Taxa de Adesão com valor cobrado em fatura, podendo ser parcelado em 1, 12 ou 24 vezes, e não haverá cobrança da multa de encerramento em caso de cancelamento.

Confira abaixo os valores das taxas de adesão:

Controle: R\$ 400,00

Pós: R\$ 600,00

Na transferência de titularidade, o novo titular da conta estará sujeito às regras descritas, no caso do cedente possuir taxa de adesão parcelada, o mesmo receberá o valor remanescente na sua última fatura do plano.

Consulte a FAQ [clikando aqui!](#)

● Validação 1º Nível/Troca de Plano

	Movimento	Origem Fidelizado	Origem Não Fidelizado
Controle > Controle	Down / Igual / Up	Fideliza ou Taxa Adesão	Fideliza ou Taxa Adesão
Pós > Pós	Down / Igual / Up	Fideliza ou Taxa Adesão	Fideliza ou Taxa Adesão
Pós > Controle	Down / Igual / Up	Fideliza ou Taxa Adesão	Fideliza ou Taxa Adesão
Controle > Pós	Down / Igual / Up	Fideliza ou Taxa Adesão	Fideliza ou Taxa Adesão
Pós ou Controle > Pré ou Easy	Desconexão	Cobra Multa de Encerramento Pró Rata	*Cobra Parcelas Taxa Adesão (se houver)

*Origem Não Fidelizado com Taxa Parcelada

● Transferência de Titularidade

	Origem Fidelizado	Origem Não Fidelizado	
		Com Taxa Adesão Parcelada	Sem Taxa Adesão Parcelada
Transferência de Titularidade	Isenta Multa do Cedente e Transfere a Fidelidade P/ Cessionário	Cobra restante do cedente e Não Fideliza o Cessionário	Não Fideliza o Cessionário
Transf de Titularidade c/ Troca de Oferta	Isenta Multa Cedente e Fideliza ou Taxa de Adesão para Cessionário	Cobra restante do cedente e Fideliza ou Taxa de Adesão para Cessionário	Fideliza ou Taxa de Adesão para Cessionário
Transf de Titularidade c/ bônus/desconto	Isenta Multa do Cedente e Fideliza ou Taxa Adesão para Cessionário	Cobra restante do cedente e Fideliza ou Taxa Adesão para Cessionário	Fideliza ou Taxa de Adesão para Cessionário

Ponto de atenção: A troca de oferta só acontece neste caso, quando o cessionário não tem score para manter a oferta do cedente, então será um downgrade, que seguirá a regra parametrizada para a nova oferta.

● Passo a Passo Sistêmico Fidelização / Adesão / Troca de Titularidade

Troca de Oferta com Inclusão de Fidelidade, [clique aqui!](#)

Troca de Oferta Móvel com Taxa de Adesão, [clique aqui!](#)

Troca de Titularidade, [clique aqui!](#)

● **PROCEDIMENTO PARA MIGRAÇÃO
DOWNGRADE**

Mudança de plataforma de Pós para Controle e Controle para Pós deve ser realizado dentro do sistema em que a linha se encontra.

Migrações de linhas Pós e Controle da base Next para o Pré Pago devem ocorrer através de Vivo 360º Call Center. Para realizar este fluxo é obrigatório o preenchimento do termo SMP (aceite digital) informando a troca de plano.

● **COBRANÇA PRO RATA NAS MIGRAÇÕES**

A cobrança pró rata (proporcional aos dias utilizados) varia de acordo com o movimento realizado pelo cliente e tem regras diferentes em cada um dos sistemas. Segue tabela com a comparação:

Importante: A partir do segundo mês o cliente Controle possui Pró-Rata na saída para o Pós.

	PRÓ RATA SAÍDA	PRÓ RATA ENTRADA
MIGRAÇÃO CONTROLE > PÓS	Não: paga valor cheio do controle	Sim: paga pró rata do pós pago
MIGRAÇÃO PÓS > CONTROLE	Sim: paga pró rata do pós pago	Não: paga valor cheio do controle

● FIDELIZAÇÃO

O cliente estará sujeito à fidelização caso haja aquisição de novo aparelho com benefício (desconto). As regras de fidelização constam no Contrato de Permanência (Aceite Rápido), que será gerado no ato da movimentação, e também no Extrato de Vendas. Caso a contratação não envolva fidelização, o cliente deve assinar o Aceite Rápido com o item "Aquisição de Estado Móvel" assinalado como "N/A".

Para movimentos realizados no sistema Next, realizar as seguintes verificações:

- Se existe fidelização de aparelho, caso sim comunique ao cliente sobre a cobrança da multa.
- Validar a pontuação no Plan Rank do novo plano, pois mesmo sendo um UPGRADE, se a pontuação do plano for menor do que o atual plano a multa será cobrada para o cliente.

Exemplo 1: Fidelização permanece ATIVA no quadro abaixo pois independente da ordem do plano ou do movimento (Troca ou Migração) ambos os planos Controle tem a MESMA Pontuação.

NAME_TEXT	Plan Rank	Preço Oferta
TITULAR VIVO SELFIE TRAVEL 50GB PLN	24500	177,00
TITULAR VIVO SELFIE 40GB PLN	24500	167,00

Exemplo 2: A fidelização é QUEBRADA quando o cliente solicita a alteração do plano, e a pontuação do Plan Rank do novo plano é MENOR que a do plano atual, mesmo que o novo plano tenha um valor superior ao plano atual.

● PLAN RANKING

O Plan Ranking é uma pontuação sistêmica utilizada pela Vivo para classificar upgrade e downgrade nos planos do portfólio móvel. Essa pontuação é essencial para determinar se uma troca de plano resultará em quebra de fidelização com cobrança de multa.

Para saber mais sobre o passo a passo sistêmico e movimentação de planos, acesse a página do [PLAN RANKING](#).

● FIDELIZAÇÃO

Categoria	Individual Entrada	Individual Alto Valor	Família Entrada	Família Alto Valor	Vivo V
Proposta Múltiplo	9X	8X	7X	6X	3X

Para Acessar o Contrato de Permanência por Benefício na Aquisição da Móvel, [clique aqui!](#)

- **ATENDIMENTO DE CLIENTES MIGRADOS DA BASE OI
SOLICITAÇÃO DE MIGRAÇÃO DE PLANO | EXCLUSIVO REVENDAS**

No atendimento a clientes oriundos da base Oi que procuram os parceiros de Revenda para solicitar cancelamento, migração de plano Pós/Controle ou downgrade para o Pré-Pago, será necessário acionar o Suporte 1058. As Revendas não possuem acesso à plataforma Atlys, o que impossibilita a execução destes movimento de plano na loja. As demais etapas e serviços complementares continuam sob responsabilidade da loja.

Lembre-se: Antes de realizar qualquer alteração, é imprescindível consultar se o cliente possui score no Vivo Next.

IMPORTANTE!

Informe ao cliente que ao realizar qualquer movimento **não será mais possível retornar ao plano antigo plano.**

● FAQ – VIVO PÓS PAGO

1. O que é linha adicional?

R: Os planos Pós pagos, permitem que o cliente compartilhe os benefícios do seu plano com linhas adicionais. O cliente pode habilitar pessoas da sua família ou amigos, por exemplo, para compartilharem com o titular, as franquias de internet, voz e SMS do plano.

Atenção: Essas linhas adicionais não terão mais minutos ou mais internet, todas compartilham o mesmo saldo.

2. Quantas linhas adicionais o cliente pode ter no mesmo plano?

R: Os planos pós pagos, permitem o compartilhamento com até cinco linhas adicionais (gratuitos + pagas) sendo que existem planos com até quatro linhas adicionais gratuitas, ou seja, inclusas.

Atenção: Plano Vivo V, permite o compartilhamento com até dez (10) linhas adicionais (gratuitos + pagas) sendo que oito (8) delas são gratuitas.

3. As linhas adicionais já estão inclusas no plano?

R: Depende, se o cliente tem um dos planos família, as linhas adicionais já estão inclusas no valor. Caso o cliente tenha algum outro plano, ele poderá contratar a parte, ou seja, pagando um valor adicional.

4. Como distribuir internet entre linhas?

R: O titular acessa o “App Vivo” > “Consumo de internet” > “Distribuir internet” e, depois, distribui a quantidade de internet para cada linha. É preciso distribuir 100% da internet disponível para conseguir salvar, consulte [POP App Vivo](#).

Informe ao cliente que o início do ciclo é a melhor data para fazer essa distribuição.

Para descobrir a data de início do ciclo, informe ao cliente que é possível através do App Vivo > Consumo de internet e observe o gráfico do consumo o campo “data de renovação”.

Essa funcionalidade permite também que o titular defina quais linhas não podem contratar pacotes adicionais, retirando a flag abaixo do gráfico de definição.

● FAQ – VIVO PÓS PAGO

5. O valor do plano pode sofrer alterações?

R: Os benefícios da oferta promocional são válidos pelo prazo informado no regulamento da promoção. Ao término de sua vigência, ou antes disso mediante comunicação, a Vivo poderá encerrar a promoção, prorrogar sua vigência ou estabelecer novo valor promocional.

Quando ocorrem reajustes nos planos, sempre seguem a régua de comunicação adequada aos clientes.

6. Migração para planos Família com multa ativa?

R: Cliente da base: Clientes que migrarem para os planos Vivo Família e possuam multas ativas nas suas linhas adicionais, realize a expiração e isenção das cobranças referentes as multas antes da realização da troca (Este processo é paliativo até a resolução do Gap por TI)

A inserção dos Planos MultiVivo grátis (Família e Vivo V), MultiVivo Voz e Dados (Família e Vivo V), Multivivo Essencial e Essencial + (Planos Individuais) não será efetuada pela FDV e sim por uma leitura sistêmica na madrugada. No ato da venda incluir o Multivivo Voz e Dados e Multivivo Voz e Dados Família, que será atualizado na madrugada (sistemicamente).

7. Como cancelar uma linha adicional?

R: O cliente poderá cancelar através do *8486 (celular Vivo) ou 1058 de qualquer telefone.

Importante!

É proibido remover o conjunto de Serviços Digitais ofertado nos planos com SVA do portfólio Pós-Pago, lembrando que se o cliente não concordar com o valor cobrado é necessário ofertar ao cliente os planos regulatórios sem o conjunto de Serviços Digitais.

8. Como realizar o Downgrade de Planos?

R: Ao cliente solicitar downgrade do plano (seja alteração para um plano de menor valor, ou migração para o pré-pago) realize uma sondagem do motivo da redução, procurando entender a real necessidade do cliente, e ofereça um plano de acordo com o que o cliente necessita.

● FAQ – VIVO PÓS PAGO

Pontos Importantes:

Antes de realizar o downgrade de plano, verifique se há fidelidade vinculada ao aparelho do cliente, se houver informe ao cliente sobre o valor de multa caso a troca de plano seja realizada;

9. O plano família alto valor tem limite de compra de smartphone?

R: A compra de smartphones é limitada a apenas um por linha.

● FAQ – DEPENDENTES

1. O que fazer quando o cliente quiser portar apenas uma das linhas dependentes?

R: Para portar somente uma linha dependente, é necessário transformá-la em linha titular em outro plano e, em seguida, realizar a transferência de titularidade.

2. Em caso de falecimento do titular, como ficam as linhas dos dependentes?

R: A recomendação é realizar a mudança de titularidade o mais rápido possível ou cancelar a linha para evitar cobrança no CPF do falecido. Com a implantação da Nota Fiscal Eletrônica no 2º semestre, não será possível emitir para CPF inativo. Para consultar os documentos necessários para realizar a transferência de titularidade por óbito, acesse o VIVO POP de Transferência de Titularidade.

3. Quais são as regras para inclusão de dependentes no Plano Pós?

R: A inclusão de dependentes pode ser realizada pelo titular do plano.

Limites de adicionais por plano:

- Vivo Pós e Vivo Família: Até 5 adicionais
- Vivo Total (Individuais): Até 5 adicionais
- Vivo Total (Famílias): Até 10 adicionais
- Vivo V: Até 12 adicionais

Nos planos Vivo Família, há gratuidade conforme o plano contratado, enquanto nos demais planos, cada linha adicional possui custo específico.

● FAQ – Permanência Mínima nos Planos

1. Quais planos estão sujeitos à permanência mínima de 12 meses?

Resposta: A permanência mínima de 12 meses ocorre todas as trocas de plano dentro do mesmo produto (Pós ou Controle) ou migração para um portfólio diferente (Pós para Controle), realizadas em qualquer canal Vivo.

- Pós Pago para Pós Pago.
- Controle para Controle.
- Pós Pago para Controle.
- Controle para Pós

2. O cliente será cobrado em caso de cancelamento durante o prazo de permanência?

Resposta: Sim. Caso ocorra o cancelamento do plano durante o período de fidelização, haverá cobrança da multa de encerramento, com valor proporcional ao tempo restante da permanência mínima.

3. Onde o cliente pode verificar o vencimento do prazo de permanência do seu plano?

Resposta: É possível consultar no sistema Vivo NEXT, e informar ao cliente que caso ocorra cancelamento dentro do período de permanência será aplicado a multa de encerramento.

● FAQ – Permanência Mínima nos Planos

4. Planos Pré Pagos estão sujeitos à multa de encerramento?

Resposta: Planos Pré Pago não possuem permanência mínima, porém clientes que migrarem de um plano fidelizado Pós ou Controle para um Pré Pago ou cancelarem o plano estarão sujeitos a cobrança da multa de encerramento, proporcional ao tempo restante da fidelidade.

5. E se o cliente tiver um contrato atrelado a um Smartphone?

Resposta: Clientes com fidelização vinculada a Smartphones seguem as regras vigentes: downgrade ou cancelamento geram multa conforme o contrato original.

6. Será cobrado multa de encerramento se trocar de plano depois da fidelização?

Resposta: Alterações de plano posterior a fidelização, não geram cobrança de multa, apenas renovação do prazo de 12 meses de permanência. Em caso de migração para Pré Pago será cobrado multa de encerramento.

● FAQ – Permanência Mínima nos Planos

7. Caso o cliente opte pela taxa de adesão será cobrado multa de encerramento em caso de cancelamento?

Resposta: Não. Nesse caso o cliente que optar pela taxa de adesão não terá a permanência mínima no plano contratado, e poderá cancelar sem a cobrança da multa de encerramento. Lembrando que caso exista taxa de adesão parcelada no momento do cancelamento, o cliente receberá o valor remanescente da taxa na sua última fatura do plano.

8. O que acontece com a oferta ao transferir a titularidade?

Resposta: A oferta só muda se o cessionário não tiver score suficiente para manter a do cedente. Nesse caso, há um downgrade com base nas regras da nova oferta.

9. Como fica a fidelização e a multa em uma transferência com troca de oferta?

Resposta: O cedente é isento da multa e o cessionário é fidelizado ou cobra-se taxa de adesão.

● FAQ – Permanência Mínima nos Planos

10. Existe algum caso onde o cessionário não é fidelizado?

Resposta: Sim, quando o plano do cedente não for fidelizado e o cessionário manter a oferta atual.

11. O que acontece na transferência de titularidade com taxa de adesão parcelada?

Resposta: Em caso do cedente possuir taxa de adesão parcelada, o mesmo receberá o valor remanescente na sua última fatura do plano.