

Documento: **INSTRUÇÃO DE TRABALHO**
Título: **PORTABILIDADE**
Elaborado por: **ADMINISTRAÇÃO DE MERCADO**
Aprovado por: **DIRETORIA DE MERCADO**
Código: **IT-MER-MER- 010** Homologado em: **02/08/2023** Versão: **001**



INSTRUÇÃO DE TRABALHO PARA PORTABILIDADE

1. OBJETIVO

1.1. Esta instrução tem como objetivo definir e estabelecer as regras para solicitar a portabilidade de uma linha telefônica.

2. ABRANGÊNCIA

2.1. A presente instrução aplica-se à Unifiquê Telecomunicações S.A., controladas, afiliadas, administradas ou coligadas, denominada neste documento como “Unifiquê”.

3. DESCRIÇÃO DAS ETAPAS

3.1. Acesse o cadastro do cliente no ERP e clique na aba “CRM”.

The screenshot shows a CRM interface with a navigation bar at the top containing 'PRINCIPAL', '1', '2', '3', '4', '5', '6', '7', 'CRM', and 'SUPORTE'. The 'CRM' tab is selected. The main content area is titled 'Informações' and contains the following sections:

- Teste sistema PF**: Pessoa Física, CPF: 181.491.580-06, with a red 'Pendente' status indicator.
- Situação Financeira**:

Pagas	R\$ 0,00
Não Pagas	R\$ 0,00
- Em atraso	R\$ 0,00
- Últimas alterações**:
 - 12/06/2023 - Cadastrado endereço no cliente (Usuário: Karine Aparecida Alves da Silva)
 - 09/06/2023 - Adicionado Plano (Usuário: Central do Assinante)
 - 09/06/2023 - Adicionado Cobrança (Usuário: Central do Assinante)
- Prospecção**: Includes 'Follow-ups' and 'Adicionar Follow-Up' options.

3.2. Clique em “Faça aqui a solicitação (+)”, para expandir as opções.

The screenshot shows a CRM interface with a navigation bar at the top containing 'Cadastros', 'Estoque e Patrimônios', 'HelpDesk', 'Financeiro', 'Relatórios', and 'Administração'. The main content area includes:

- Search fields for 'CRM Unifiquê', 'Pesquisar cliente', and 'Pesquisar protocolo'.
- A status indicator for 'Teste sistema PF' showing 'Pendente'.
- Buttons for 'Solicitações' and 'Consultas SPCBR'.
- A button labeled 'Acompanhe aqui as Solicitações' with a '+' icon.
- A button labeled 'Dados do Cliente' with a '+' icon.
- A button labeled 'Faça aqui a solicitação' with a '+' icon, which is highlighted with a red box.

Documento: **INSTRUÇÃO DE TRABALHO**
Título: **PORTABILIDADE**
Elaborado por: **ADMINISTRAÇÃO DE MERCADO**
Aprovado por: **DIRETORIA DE MERCADO**
Código: **IT-MER-MER- 010** Homologado em: **02/08/2023** Versão: **001**

unifique

3.3. Preencha os campos:

- **Escolha o tipo de solicitação:** clique em “**Adicional de Serviço**”;
 - **Setor de abertura de protocolo:** selecione a opção que descreve seu setor;
 - **Pessoa que solicitou:** escreva o nome da pessoa que está solicitando o serviço;
 - **Canal de Comunicação:** selecione qual foi o canal que o cliente entrou em contato conosco;
 - **Descrição da solicitação:** escreva o detalhamento da contratação;
 - **Endereço de Instalação:** selecione o endereço de instalação do serviço;
 - **Revenda:** é definido automaticamente pelo sistema ao selecionar o endereço;
 - **Vendedor:** selecione o nome do vendedor;
 - **Endereço de Qualificação:** selecione o endereço de instalação do serviço;
- Clique em “**Salvar**”.

Faça aqui a solicitação

Escolha o tipo de solicitação:

Adicional de Serviço
Para solicitar serviços adicionais para clientes que já possuem algum serviço da Unifique no endereço.

Setor de abertura de protocolo

Comercial Residencial

Pessoa que solicitou

Marcelo Augusto

Canal de Comunicação

WhatsApp

Descrição da solicitação

Cliente contratou Plano de Telefonia 2200Min.
Mensalidade R\$ 29,90
Taxa de Instalação Isenta

Endereço de Instalação

Timbó, SC, Luiz Adam, nº 111, Capitais, CEP: 89120000

Revenda

Nada selecionado

CAMPOS ADICIONAIS

Vendedor

Luana Raquel Pegoretti

Endereço de Qualificação

Timbó, SC, Luiz Adam, nº 111, Capitais, CEP: 89120000

Salvar

Documento: **INSTRUÇÃO DE TRABALHO**
Título: **PORTABILIDADE**
Elaborado por: **ADMINISTRAÇÃO DE MERCADO**
Aprovado por: **DIRETORIA DE MERCADO**
Código: **IT-MER-MER- 010** Homologado em: **02/08/2023** Versão: **001**



3.4. Abrirá uma nova tela com o número de protocolo. Clique em **“Plano(s) (+)”** para expandir as opções e clique em **“Adicionar”**.

Teste sistema PF **Pendente**

Solicitações Consultas SPCBR

Acompanhe aqui as Solicitações +

Dados do Cliente +

Solicitação: 2023061222789461 x +

Plano(s) -

Novos Planos

Adicionar

Salvar planos

3.5. Pesquise o plano de telefonia que o cliente deseja, clique em **“+”** para alterar de 0 para 1 e clique em **“Adicionar”**.

Lista de planos x

Nada selecionado

				Fibra
-	0	+	[7692] - Fique Fale Bem Mais 2200 Minutos - FB	R\$ 89,90 02.02 - Telefonia - Voz - Fibra
-	0	+	[7474] - Fique Fale Bem Mais 4400 Minutos - F	R\$ 89,90 02.02 - Telefonia - Voz - Fibra
-	0	+	[7472] - Fique Fale Bem Mais 80 Minutos - F	R\$ 59,90 02.02 - Telefonia - Voz - Fibra
-	0	+	[7475] - Fique Fale Bem Mais Ilimitado Total - F	R\$ 99,90 02.02 - Telefonia - Voz - Fibra
-	0	+	[4931] - FIQUE FALE MAIS 2000 - F	R\$ 29,90 02.02 - Telefonia - Voz - Fibra
-	1	+	[7404] - Fique Fale Mais 2200 Minutos - F	R\$ 29,90 02.02 - Telefonia - Voz - Fibra
-	0	+	[4933] - FIQUE FALE MAIS 4000 - F	R\$ 59,90 02.02 - Telefonia - Voz - Fibra
-	0	+	[7471] - Fique Fale Mais 4400 Minutos - F	R\$ 49,90 02.02 - Telefonia - Voz - Fibra
-	0	+	[7470] - Fique Fale Mais 80 Minutos - F	R\$ 9,90 02.02 - Telefonia - Voz - Fibra
-	0	+	[7830] - Fique Fale Mais Ilimitado LOCAL e LDN	R\$ 0,00 02.02 - Telefonia - Voz - Fibra
-	0	+	[7405] - Fique Fale Mais Ilimitado Total - F	R\$ 59,90 02.02 - Telefonia - Voz - Fibra

Cancelar **Adicionar**

3.6. A tela abaixo será exibida para confirmação. Clique em “**Confirmar**”.



3.7. Na tela a seguir preencha os campos:

- **Tipo de Cobrança:** selecione o tipo de cobrança que o cliente escolheu;
 - **Dia de Cobrança:** selecione a data de vencimento da fatura;
 - **Endereço Nota Fiscal:** selecione o endereço para constar na NF;
 - **Endereço de Cobrança:** selecione o endereço da cobrança;
 - **Portabilidade:** selecione “**Sim**” se o número será portado de outra operadora;
- Nos campos sobre as franquias e tarifas, preencha conforme o plano escolhido.

[Consulte aqui os valores!](#)

Clique em “**Salvar planos**”.

Plano(s)

Novos Planos

Adicionar

✖ Plano 1
02.02 - Telefonia - Voz - Fibra

Descrição do plano
Fique Fale Mais 2200 Minutos - F

Valor do plano (R\$)
29,90

SLA do plano (Horas)
48

Tipo de Cobrança
B.76 - Boleto E-mail CEF (Dia 15) - Endereço: Timbó, SC, Luiz Adam, 111, Capitais, CEP: 89120000

Dia de Cobrança
10

Endereço Nota Fiscal
Timbó, SC, Luiz Adam, 111, Capitais, CEP: 89120000

Endereço de Cobrança
Timbó, SC, Luiz Adam, 111, Capitais, CEP: 89120000

CFOP
5.307 - Prestação de serviço de comunicação a não contribuinte

Portabilidade:
A telefonia deste plano é um serviço de portabilidade?
 Sim Não

Franquia local 2000 <input type="checkbox"/> Ilimitado	Franquia LDN 100 <input type="checkbox"/> Ilimitado	Franquia VC1 50 <input type="checkbox"/> Ilimitado	Franquia VC2/VC3 50 <input type="checkbox"/> Ilimitado	Canais 1
Tarifa local 0,12	Tarifa LDN 0,30	Tarifa VC1 0,79	Tarifa VC2/VC3 0,99	Linhas 1

Salvar planos

3.8. Abrirá uma nova tela, clique em “**Portabilidade (+)**” para expandir as opções.

The screenshot shows the CRM Unifiquê interface. At the top, there are search fields for 'Pesquisar cliente' and 'Pesquisar protocolo', and a settings icon. Below that, a status bar indicates 'Teste sistema PF' with a 'Pendente' tag. The main menu includes 'Solicitações' and 'Consultas SPCBR'. A sidebar on the left lists several options: 'Acompanhe aqui as Solicitações', 'Dados do Cliente', 'Solicitação: 2023061222789461', 'Plano(s)', 'Viabilidade', and 'Portabilidade'. The 'Portabilidade' option is highlighted with a red rectangular box.

3.9. Na tela a seguir preencha os dados da portabilidade. Os dados devem estar de acordo com a fatura atual do cliente.

- **Número do telefone portado:** coloque o número que será portado;
- **Nome da operadora de origem:** selecione a operadora atual do cliente;
- **Tipo de acesso:** selecione conforme a necessidade;
- **Números sequenciais:** selecione conforme a necessidade;
- **Envolve troca de endereço:** selecione conforme necessidade;
- **Informe o novo endereço completo:** digite o novo endereço corretamente;
- **Envolve transferência de titularidade de linha telefônica:** selecione conforme necessidade. Clique em “**Cadastrar Portabilidade**”.

The screenshot shows the 'Portabilidade' form. The title bar reads 'Portabilidade'. Below the title, there is a section titled 'Informe abaixo os números de telefonia e sua operadora:'. This section contains two input fields: 'Número do telefone portado' with the value '(47) 33333-3333' and 'Nome da operadora de origem' with a dropdown menu showing 'Vivo'. A green button labeled 'Adicionar linha' is located to the right of these fields. Below this section, there are several other fields: 'Tipo de acesso' with a dropdown menu showing 'Básico'; 'Endereço do cliente' with the value 'Timbó, SC, Luiz Adam, Capitais, CEP: 89120000'; 'Números sequenciais?' with a dropdown menu showing 'Não'; 'Envolve troca de endereço?' with a dropdown menu showing 'Não'; and 'Envolve transferência de titularidade de linha telefônica?' with a dropdown menu showing 'Não'. At the bottom of the form, there is a blue button labeled 'Cadastrar Portabilidade'.

3.10. Abrirá uma nova tela, clique em “**Geração do Termo de Prestação de Serviços (+)**” para expandir as opções.

CRM Unifique

[Teste sistema PF](#) Pendente

Solicitações [Consultas SPCBR](#)

Acompanhe aqui as Solicitações

Dados do Cliente

Solicitação: 2023061222789461

Plano(s)

Viabilidade

Portabilidade

Geração do Termo de Prestação de Serviços

3.11. Preencha o campo:

- **Prazo de instalação:** selecione o tempo aproximado de instalação de acordo com sua unidade. Clique em “**Cadastrar Benefícios**”.

Geração do Termo de Prestação de Serviços

Viabilidades

Cod. Viabilidade	Endereço	Valor Total do Projeto	Valor Anual de Postes	Custo Anual de Ocupação de Faixa de Domínio	Prazo de Instalação	Visualizar viabilidade
1157380	Luiz Adam, N: 111	690,00	0,00	0,00	15	
1279028	Descrição: Fique Fale Mais 2200 Minutos - F Mensalidade: R\$ 29,90				Cadastrar Benefícios	

Endereço de Cobrança
Timbó, SC, Luiz Adam, nº 111, Capitais, CEP: 89120000

3.12. Abrirá a tela “**Cadastro de Benefícios**”. Observe a escolha do cliente, se optou com fidelidade ou sem fidelidade, abaixo a explicação para cada situação. Nesta etapa teremos duas situações distintas:

a) Cliente SEM fidelidade, preencha os campos:

- **Custo de Viabilidade:** não alterar o valor informado pelo sistema;
- **Instalação Sem Fidelidade:** não alterar o valor informado pelo sistema. Obs.: verifique se o valor informado é mesmo que consta na tabela de planos vigente;
- **Instalação Com Fidelidade:** não alterar o valor informado pelo sistema;
- **Permanência:** selecione 0 (zero);
- **Benefício:** campo bloqueado para edição;
- **Quantidade de parcelas:** selecione a quantidade de parcelas que o cliente pagará a taxa de instalação.

Clique em “**Salvar**”.

Cadastro de Benefícios

Custo Viabilidade
690,00

Instalação Sem Fidelidade
690,00

Instalação Com Fidelidade
0

Permanência
0

Benefício
690,00

Quantidade de parcelas
3

- Parcela: 1 / 3 - R\$230.00
- Parcela: 2 / 3 - R\$230.00
- Parcela: 3 / 3 - R\$230.00

Cancelar Salvar

Aparecerá a tela abaixo, clique em “**Fechar**” para finalizar.

ATENÇÃO

Ao selecionar PERMANÊNCIA ZERO, você está cadastrando o cliente SEM FIDELIDADE!
Cadastro salvo com sucesso.

Fechar

b) Cliente COM fidelidade, preencha os campos:

- **Custo de Viabilidade:** não alterar o valor informado pelo sistema;
- **Instalação Sem Fidelidade:** não alterar o valor informado pelo sistema. Obs.: verifique se o valor informado é mesmo que consta na tabela de planos vigente;
- **Instalação Com Fidelidade:** coloque o valor da taxa de instalação com fidelidade informado na tabela de planos vigente;
- **Permanência:** selecione 12 meses de permanência;
- **Benefício:** campo bloqueado para edição;
- **Quantidade de parcelas:** selecione a quantidade de parcelas que o cliente pagará a taxa de instalação.

Clique em “**Salvar**” para finalizar.

Cadastro de Benefícios

Custo Viabilidade
690,00

Instalação Sem Fidelidade
690,00

Instalação Com Fidelidade
0

Permanência
12

Benefício
690,00

Quantidade de parcelas
1

• Parcela: 1 / 1 - R\$0.00

Cancelar Salvar

3.13. Se houver alguma divergência específica sobre o termo por parte do cliente, digite no campo “**Observações do termo**”. Este campo tem a finalidade de registrar uma exigência do cliente desde que devidamente aprovada pelo setor jurídico, pois provavelmente está fora do contrato padrão. Clique em “**Gerar Termo**”.

O plano está criado e foi colocado em cortesia no item 6. “**Planos**”.

Documento: **INSTRUÇÃO DE TRABALHO**
Título: **PORTABILIDADE**
Elaborado por: **ADMINISTRAÇÃO DE MERCADO**
Aprovado por: **DIRETORIA DE MERCADO**
Código: **IT-MER-MER- 010** Homologado em: **02/08/2023** Versão: **001**

unifiquê

Endereço de Cobrança

Timbó, SC, Exemplo de Rua, nº 10, Centro, CEP: 89120000

Observações do termo

Limite: 0/500

Gerar Proposta Gerar Termo

3.14. Clique em (+) na linha “**Geração do Termo de Prestação de Serviços**” para expandir as opções e clique sobre a forma de envio do termo.

Viabilidade +

Portabilidade +

Geração do Termo de Prestação de Serviços **Termo Padrão** +

Validação do Termo de Prestação de Serviços +

Geração do Termo de Prestação de Serviços **Termo Padrão** -

Viabilidades

Cod. Viabilidade	Endereço	Valor Total do Projeto	Valor Anual de Postes	Custo Anual de Ocupação de Faixa de Domínio	Prazo de instalação	Visualizar viabilidade
1153772	Luiz Adam, N: 111	690,00	0,00	0,00	15	
1275145	Descrição: Fique Fale Mais 2200 Minutos - F Mensalidade: R\$ 29,90					Alterar Benefícios

Endereço de Cobrança

Timbó, SC, Luiz Adam, nº 111, Capitais, CEP: 89120000

Observações do termo

Limite: 0/500

Visualizar/Imprimir Enviar contrato por SMS Enviar contrato por Email Enviar contrato por SMS e Email Cancelar Termo

Validação do Termo de Prestação de Serviços +

3.15. Abrirá a tela “**Envio Contrato**”, clique em “**Sim**” para confirmar.

Envio Contrato x

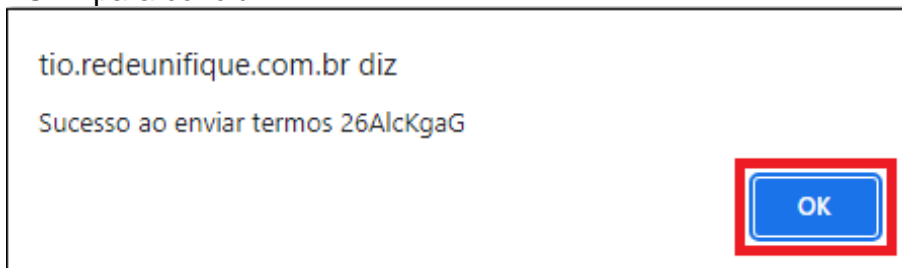
Deseja enviar esse contrato via sms e Email?

Não Sim

Documento: **INSTRUÇÃO DE TRABALHO**
Título: **PORTABILIDADE**
Elaborado por: **ADMINISTRAÇÃO DE MERCADO**
Aprovado por: **DIRETORIA DE MERCADO**
Código: **IT-MER-MER- 010** Homologado em: **02/08/2023** Versão: **001**



3.16. Clique “OK” para concluir.



3.17. Finalizado esta etapa, clique na aba “Suporte” e acesse o protocolo sobre a “Portabilidade”.

PRINCIPAL 1 2 3 4 5 6 7 CRM **SUPORTE**

Informações

Teste sistema PF
Pessoa Física
CPF: 181.491.580-06
Pendente

Situação Financeira

Pagas	R\$ 0,00
Não Pagas	R\$ 0,00
- Em atraso	R\$ 0,00

Últimas alterações

- 12/06/2023 - Adicionado Plano
Usuário: Renata Esmério da Silva
- 12/06/2023 - Cadastrado endereço no cliente
Usuário: Karine Aparecida Alves da Silva
- 09/06/2023 - Adicionado Plano
Usuário: Central do Assinante

Ver todas as alterações

Meus Suportes Novo suporte Pesquisar cliente Pesquisar protocolo Pesquisar incidente Pesquisar circuito

Teste sistema PF Pendente

Supportes Incidentes Cadastrar Cobrança Cobranças Abertas 0 Cobranças Pagas 68 Acrescimos 4

Supportes do cliente 254

Data de cad...	Protocolo	Serviço Prestado	Situação	Solicitante	BCP	Indic...	CRM
12/06/2023 1...	2023061222793090	Portabilidade	Aberto	Renata Esmério	📖	📌	📄
12/06/2023 1...	2023061222789461	Adicional de Telefonia	Aberto	Renata Esmério	📖	📌	📄
12/06/2023 0...	2023061222787074	Novo acesso	Aberto	Teste	📖	📌	📄
07/06/2023 1...	2023060722693047	Adicional de Serviço	Aberto	Renata Esmério	📖	📌	📄

Documento: **INSTRUÇÃO DE TRABALHO**
Título: **PORTABILIDADE**
Elaborado por: **ADMINISTRAÇÃO DE MERCADO**
Aprovado por: **DIRETORIA DE MERCADO**
Código: **IT-MER-MER- 010** Homologado em: **02/08/2023** Versão: **001**

unifiqu

3.18. Clique na aba “Andamento”.

Protocolo: 2023061222793090 - Nome do Cliente: Teste sistema PF - CPF/CNPJ: 18149158006
Protocolo com 1 dia, 23 horas e 56 minutos para solucionar

Status de Conexão Situação Cadastral: PENDENTE

Imprimir Protocolo Assumir
Repassar Imprimir OS

Suporte **Andamento** Agendamentos / Visitas Financeiro Gerar Documento Histórico

Descrição do suporte
Protocolo de origem desta portabilidade: 2023061222789461
codCliente: 477143
codSolicitacao: 1166571
codProtocolo:
codPlano: 7404

Solicitante

Nome do Cliente
Teste sistema PF

Responsável pelo cadastro
Renata Esmério da Silva

Classificação

Setor de abertura do protocolo
Telefonia Rede Unifiqu - Portabilidade

Serviço
Portabilidade

3.19. Escreva no campo “Descrição” os documentos que estão sendo anexados. Preencha o campo:

- **Tipo do andamento:** selecione “**Andamento padrão**”;

Clique em “**+Adicionar arquivos...**” e selecione todos os documentos necessários, após clique em “**Salvar alterações**”. O Processo é encerrado nesta etapa.

Cadastro de suporte - Protocolo 2022010610215977
Protocolo com 2 dias, 23 horas e 56 minutos para solucionar

Este cliente possui um ou mais incidentes vinculados! 2022010510210581

Imprimir Protocolo Assumir Repassar Imprimir OS

Suporte **Andamento** Agendamentos / Visitas Financeiro Gerar Documento Histórico

Descrição
Anexo, documentos.

Tipo do andamento
Andamento padrão

+ Adicionar arquivos...

	Imagem1.png	236.02 KB	Remover
	Imagem2.png	342.68 KB	Remover
	Imagem3.png	165.01 KB	Remover

Cancelar Protocolo Fechar **Salvar alterações**

4. ANEXOS

4.1. COMPROVANTES VÁLIDOS PARA REALIZAR A PORTABILIDADE DE TELEFONIA.

4.1.1. Para iniciar a solicitação de portabilidade é necessário a cópia legível da fatura telefônica do titular contendo:

- Nome completo;
- CPF ou CNPJ;
- Número do telefone;

4.2. EXEMPLOS DE FATURAS QUE PODEMOS ACEITAR

4.3. Operadora OI

4.3.1. No primeiro exemplo é informado já na capa da fatura o nome e o número do titular. Mais abaixo podemos verificar os dados completos do titular como CPF e conta agrupadora.

CLIENTE FULANO
RUA PARAÍSO, N 300
TIMBÓ, SC - 89120-000

Oi, Cliente

NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES	NÚMERO DA NF:	SÉRIE:	SUB-SÉRIE:
Cliente Nome Sobrenome RUA PARAÍSO, Nº300 89120-000 TIMBÓ, SC	Número do Cliente: Contrato Agrupador Contrato Agrupado	Período: Telefone Agrupad: 47 3333-3333 Telefone Agrupado: 47 3333-3333 Data de emissão:	
	CPF/CNPJ: 111.111.111-11		

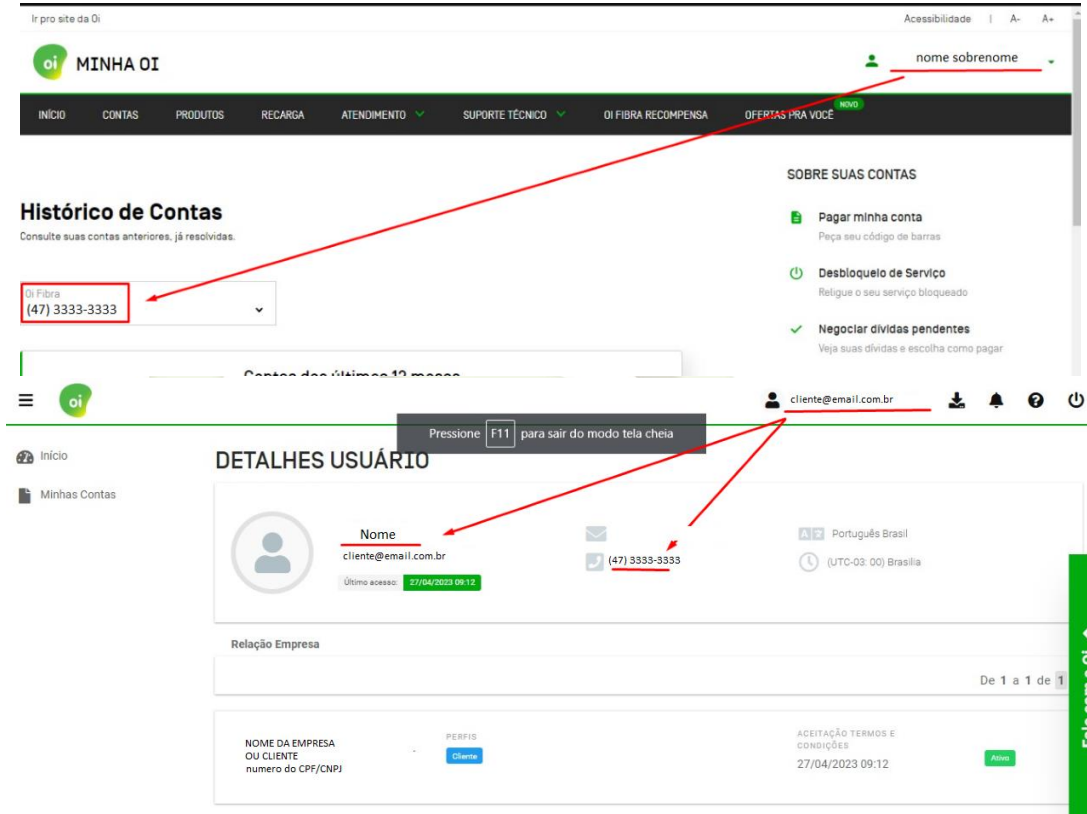
Telefone
47 3333-3333

4.3.2. No segundo exemplo é possível localizar o nome e o número da linha do titular na mesma página.

Cliente Nome Sobrenome

OI TOTAL			
PROMOÇÃO	000000001	Oi Fixo	
		Assinatura c	
		Serviços Dig	
	000000002	Oi TV	
		Assinatura C	
SUBTOTAL DO PLANO			
ITENS EXTRAS			
utilização de			
PACOTES CONTRATADOS TV	000000003	Pacote Opci	
	000000004	Locação De	
	000000005	Locação De	
TOTAL DO PLANO			
TOTAL DA FATURA			
DETALHAMENTO DO USO: Fixo			
LIGAÇÕES LOCAIS			
	Data	Hora	Telefone
Ligações Locais originadas no fixo indicado: 47 3333-3333			
Ligações de Oi Fixo pra Oi Móvel e outros celulares			

4.3.3. No terceiro exemplo é via “Meu Oi”, no app do celular ou acessando via Web.



4.4. Operadora Claro

4.4.1. As faturas da Claro (Embratel) não possuem muitas versões, geralmente os dados que necessitamos são encontrados na capa e na página subsequente.



Documento: **INSTRUÇÃO DE TRABALHO**
Título: **PORTABILIDADE**
Elaborado por: **ADMINISTRAÇÃO DE MERCADO**
Aprovado por: **DIRETORIA DE MERCADO**
Código: **IT-MER-MER- 010** Homologado em: **02/08/2023** Versão: **001**



4.5. Operadora Vivo

4.5.1. As faturas da Vivo também não possuem muitas distinções, a maioria das informações já são encontradas na capa e nas páginas subsequentes.



Cadastro do Assinante

Telefônica Brasil S/A
Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376,
Ed. Eco Berrini
Cidade Monções
CEP: 04571-936 - São Paulo - SP
CNPJ: 02.558.157/0001-62
Insc Est: 108383949112
http://www.vivo.com.br

Nome: nome completo do cliente
Endereço:
Código do cliente: DV: Número do telefone: (47) 3333-3333
Mês de referência: Data de emissão:
Número da fatura: Tipo de cliente: Estado de instalação:

4.5.2. Nas próximas páginas é possível encontrar o CPF ou CNPJ do cliente como o número das linhas que são contratadas.



NOTA FISCAL FATURA DE SERVIÇOS

Cadastro do Assinante

Telefônica Brasil S/A
Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376,
Ed. Eco Berrini
Cidade Monções
CEP: 04571-936 - São Paulo - SP
CNPJ: 02.558.157/0001-62
Insc Est: 108383949112
http://www.vivo.com.br

Nome: nome completo do cliente
Endereço:
Código do cliente: DV: 2
CNPJ/CPF: 111.111.111-11 Tipo de cliente: R

DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS POR NÚMERO TELEFÔNICO

Prestadora Telefonica

Telefonica Brasil S.A. | Rua Alexandre Dohler, 129, 12º andar, Sala 1201, Parte 01 - Centro
CNPJ: 02.558.157/0013-04 - Insc. Est.: 254433448 | Prestação de serviço de comunicação

INTERNET

1 JVE-813E5UFKLI-013

SUBTOTAL SERVIÇOS

2 (47) 3333-3333

SUBTOTAL TOTAL

Plano Contratado / Serviços Mensais / Desconto:

Vivo Internet + 50 Mbps GT11 FSP

Plano Contratado / Serviços Mensais / Desconto:

Vivo Fixo Ilimitado Local GT11 FSP

4.6. As faturas de outras operadoras devem conter os mesmos dados, porém em locais diferentes. Por conta disso é necessário que o consultor faça uma verificação para confirmar que tais dados constam na mesma antes de aceitar.

4.7. Outros tipos de comprovantes/documentos que podemos aceitar:

- Contrato de prestação de serviço da operadora DOADORA;
- Comprovante de pagamento de lotérica;
- Documento gerado pela operadora DOADORA confirmando os dados do cliente. Exemplo se o cliente recebeu um e-mail, neste deve conter o **alias** da operadora: @embratel.com.br - @oi.com.br - @vivo.com.br, etc.

4.8. Lembrando que esses documentos devem conter os 3 pontos que são cobrados para validar o documento.

5. FLUXOGRAMA

5.1. Disponível em [IT-MER-MER-010 Fluxograma Portabilidade.pdf](#)

6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. Compete ao departamento de Administração de Mercado:

- a) Garantir a atualização desta instrução e repassar as informações pertinentes a todos os colaboradores da área comercial.

6. REFERÊNCIAS

6.1. Esta instrução tem relação com o(s) seguinte(s) documento(s) interno(s): Código de Conduta da Unifique.

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1. O não cumprimento desta instrução de trabalho será tratado em conformidade com o Código de Conduta da Unifique.

7.2. O conteúdo desta instrução de trabalho deve ser conhecido e observado e cumprido por todos os colaboradores da equipe comercial, no âmbito de suas atividades.

7.3. Esta instrução de trabalho deve ser revisada periodicamente, no mínimo uma vez a cada 12 (doze) meses ou sob demanda.

7.4. Esta instrução de trabalho entra em vigor na data de sua aprovação e vigorará por um período determinado.

7.5. O conteúdo desta instrução de trabalho é propriedade da Unifique e é destinada para uso e divulgação interna. Não é permitido ser reproduzido, armazenado ou transmitido, em qualquer formato ou por quaisquer meios, sejam eletrônicos ou físicos, sem prévia autorização formal da Supervisão de Administração de Mercado.

Documento: **INSTRUÇÃO DE TRABALHO**
Título: **PORTABILIDADE**
Elaborado por: **ADMINISTRAÇÃO DE MERCADO**
Aprovado por: **DIRETORIA DE MERCADO**
Código: **IT-MER-MER- 010** Homologado em: **02/08/2023** Versão: **001**

unifique

7.6. Controle de versão:

Versão	Data	Elaborado por	Aprovado por	Descrição
001	02/08/2023	Supervisão de Mercado	Diretoria de Mercado	Elaboração original

