



FiqueMóvel



VERSÃO: MAIO/ 202

Sumário

SIGLAS	4
RELAÇÃO FIQUE MÓVEL E VIVO	6
PORTFÓLIO	7
Planos.....	7
Bônus	9
1 GB de acúmulo de recarga.....	9
Bônus portabilidade (entrantes)	11
Bônus retenção (portabilidade sainte).....	12
Regra de consumo	13
ETAPAS E CICLO DE VIDA DA LINHA	15
Habilitação	16
Tipos de habilitação.....	16
Estado da linha após a habilitação	16
Cadastro do cliente.....	16
Tipos de cadastramento:.....	17
Estado da linha após o cadastro	17
Utilização (vida útil da linha)	18
Estado ativo	18
Estado barrado	18
Estado cancelado.....	18
Remoção	19
Estado removido.....	20
Reabilitação após remoção de linha.....	20
O que é a habilitação/ativação?	20
O que é o cadastro?.....	21
Como ativar o chip?.....	21
Possíveis problemas com cadastro.....	21
Testes em caso de problema no processo	21
Abertura de chamado.....	22
DOCUMENTAÇÃO	24
CANCELAMENTO	24
USO DE VOZ	37
UTILIZAÇÃO DE SMS.....	43
DEVOLUÇÃO DE VALORES	46
ROAMING INTERNACIONAL.....	47
SERVIÇOS COM ENVIO À VIVO	50

SERVIÇOS VIA CRM..... 52
 INFORMAÇÕES IMPORTANTES.....52
 PASSO A PASSO DOS PROCEDIMENTOS52
FALHAS E PEDIDOS ESPECIAIS: O QUE FAZER?..... 55
IDENTIFICAÇÕES / CÓDIGOS 65
INFORMAÇÕES SOBRE ATENDIMENTO 66

SIGLAS

- **SMS:** Serviço de mensagens curtas (em inglês: Short Message Service, SMS).
- **SIMCARD:** É o cartão físico que é inserido no aparelho para que o cliente possa utilizar a linha. Também chamado de “chip”
- **MVNO:** Na tradução, Mobile Virtual Network Operator (Operadora Móvel Virtual) que utiliza toda a infraestrutura e cobertura nacional da Vivo para atender os seus clientes.
- **GB:** Gigabyte (abreviação GB) é uma unidade de medida de informação, segundo o Sistema Internacional de Unidades, que equivale a um bilhão (milhar de milhões) de bytes, ou seja, 1.000.000.000 bytes.
- **MB:** Megabyte - um milhão de bytes; no caso, equivalente a 1024 KB.
- **Kbps:** é uma unidade de transmissão de dados igual a 1000 bits por segundo.
- **Mbps:** é uma unidade de medida de velocidade de transmissão de dados equivalente a 1.000 Kbps ou 1.000.000 de bits por segundo.
- **2G/3G/4G/5G*:** siglas que representam a geração de padrões e tecnologias da telefonia móvel. A segunda geração é a que oferece velocidade/potência mais baixa e a quinta geração é a última geração, com maior velocidade, e ainda encontra-se em expansão no país.

*A tecnologia será liberada de acordo com a disponibilidade operacional da operadora de origem e o uso está condicionado à compatibilidade do

aparelho.

ICCID: Número de série, localizado na parte traseira do chip físico. Usado para realizar o desbloqueio do chip.

-**MSISDN:** É o número da linha. Ao receber cadastro, passa a ser do cliente.

- **E-sim:** Também conhecido como SIM Virtual, é um chip que é fabricado diretamente dentro do próprio aparelho, sem a necessidade de precisar inserir/removê-lo para o uso. Ele apenas precisa ser suportado pela rede e habilitado pela operadora. No momento, essa opção não está disponível para os clientes da MVNO.

- **CSP:** Código de seleção de prestadora. Identifica uma empresa que pode executar ligações de longa distância nacionais ou internacionais. O código tem o formato padronizado de dois caracteres numéricos que devem ser digitados pelo usuário antes do código de área da localidade. O da Vivo, consequentemente da Fique Móvel, é o 15.

- **Protocolo:** Sequência numérica criada para a identificação do atendimento e acompanhamento do cliente junto à empresa sobre uma solicitação e/ou reclamação.

RELAÇÃO FIQUE MÓVEL E VIVO

A Unifique e a Vivo são parceiras, sendo a Fique Móvel uma credenciada de Rede Virtual nos termos da Resolução da Anatel nº 550/2010. O serviço de telefonia móvel oferecido é prestado pela Vivo e, por isso, a Unifique é considerada uma MVNO (operador móvel virtual). A MHNET também é uma parceira credenciada de MVNO que atua com o Fique Móvel.

PORTFÓLIO

Planos

Semanal	Quinzenal	Mensal + redes sociais	
4GB	4GB	15GB	19GB
Ligações on-net e off-net fixo e móvel (Local e LD)	Ligações on-net e off-net fixo e móvel (Local e LD)	Ligações on-net e off-net fixo e móvel (Local e LD)	Ligações on-net e off-net fixo e móvel (Local e LD)
SMS on-net ilimitado	SMS on-net ilimitado	SMS on-net e off-net ilimitado	SMS on-net e off-net ilimitado
WhatsApp, Moovit e Waze sem descontar franquia	WhatsApp, Moovit e Waze sem descontar franquia	WhatsApp, Moovit e Waze + Redes sociais* sem descontar franquia	WhatsApp, Moovit e Waze + Redes sociais* sem descontar franquia
_____	_____	3GB para portabilidade	3GB para portabilidade
_____	_____	Franquia (6GB) + Bônus digital (3GB) + Redes sociais (6GB) = 15GB	Franquia (8GB) + Bônus digital (3GB) + Redes sociais (8GB) = 19GB
Para recargas acumuladas R\$ 35,00/mês	Para recargas acumuladas R\$ 35,00/mês	Para recargas acumuladas R\$ 35,00/mês	Para recargas acumuladas R\$ 35,00/mês
R\$ 14,99 Semanais	R\$ 14,99 Quinzenal	R\$ 50,99 Mensais	R\$ 60,99 Mensais

* Instagram, Tiktok, Twitter, Facebook, Messenger (do Facebook), Pinterest e Tinder

Mensal

4GB	7GB	9GB	11GB
Ligações on-net e off-net fixo e móvel (Local e LD)		Ligações on-net e off-net fixo e móvel (Local e LD)	Ligações on-net e off-net fixo e móvel (Local e LD)
SMS on-net e off-net ilimitado		SMS on-net e off-net ilimitado	SMS on-net e off-net ilimitado
WhatsApp, Moovit e Waze sem descontar franquia		WhatsApp, Moovit e Waze sem descontar franquia	WhatsApp, Moovit e Waze sem descontar franquia
_____		3GB para portabilidade	3GB para portabilidade
_____		Franquia (6GB) + Bônus digital (3GB) = 9GB	Franquia (8GB) + Bônus digital (3GB) = 11GB
Para recargas acumuladas R\$ 35,00/mês		Para recargas acumuladas R\$ 35,00/mês	Para recargas acumuladas R\$ 35,00/mês
R\$ 19,99 Mensais		R\$ 29,99 Mensais	R\$ 55,99 Mensais

Pré Diário 150MB

de internet + SMS + ligações ilimitadas

- ✓ **150mb** de internet
- ✓ **300 SMS** para Fique Móvel ou Vivo
- ✓ **15 SMS** para outras operadoras
- ✓ **Ligações ilimitadas** para celulares Fique Móvel e Vivo, e fixos Vivo de todo o Brasil, usando o 15

R\$ 1,89

Vale por 1 dia.

Pré Diário 10min

para celular e fixo de outras operadoras

- ✓ **10 minutos de ligações** para celulares e fixos de outras operadoras usando o 15

R\$ 1,39

Vale por 1 dia.

Serviços adicionais

VOZ E DADOS

Internet 📶

400MB

R\$ 4,99

1GB

R\$ 7,99

Validade: 7 dias ou até consumir 100% da franquia

Voz 🗣️

Pacote R\$ 1,99
30 minutos

Validade: 7 dias ou até consumir 30 min
Válido para ligações off-net (móvel e fixo)

Aviso

R\$ 5,90/mês

Caixa Postal

R\$ 0,99/semana

Excedentes

R\$ 0,15/sms
(on-net e off net)
R\$ 1,99/min
(ligação off-net móvel e fixo)

Bônus

Bônus digital

Cliente que fizer uma recarga através de um canal digital receberá um bônus de 7 dias de acordo com o valor da recarga.

Recarga de R\$15,00	Recarga de R\$20,00	Recarga de R\$25,00	Recarga a partir de R\$30,00
Bônus 200MB	Bônus 500MB	Bônus 800MB	Bônus 1GB
Validade 7 dias	Validade 7 dias	Validade 7 dias	Validade 7 dias

Exemplo: cliente escolheu o plano 4,5GB, que dá direito a 4,5GB de internet. Além desses 4,5GB do plano, ele receberá mais 1GB pela recarga digital (a partir de R\$ 30,00).

Caso o cliente faça uma nova recarga, de mesmo valor, com intervalo menor de 7 dias, não haverá entrega do Bônus da Recarga Digital.

Canais considerados digitais:



Abaixo os canais digitais específicos para recarga. O cliente que fizer a recarga em qualquer um desses canais, ganhará os respectivos bônus de acordo com a tabela do slide anterior:

Portal (Site Fique Móvel)	APP	Bradesco	Itaú
Banco do Brasil	Santander	Banrisul	Caixa Econômica Federal
Tribanco	Santander/Pag Perto	Mercado Pago	Recarga Pay

1 GB de acúmulo de recarga

Caso o cliente acumule R\$35 ou mais de recarga durante o mês (independente do canal utilizado para a recarga), ele ganha 1GB de Bônus válido por 7 dias, ainda que já tenha ganhado com o bônus digital.

Exemplo: O cliente que faz R\$ 35,00 de recarga digital ganhará 2 GB (1GB de bônus digital e mais 1GB pelo acúmulo de recarga).

Bônus portabilidade (entrantes)

Portar o número para a Fique Móvel
+
Contratar oferta participante
+
Realizar recarga no valor da oferta

= + 3G de bônus de portabilidade

O cliente receberá o bônus mensalmente durante 12 meses, mediante renovação do plano com recarga mínima de R\$30

Observações:

- Este bônus é exclusivo para clientes novos que portarem seus números e ativarem as ofertas mensais a partir de R\$ 44,99.
- Este bônus não está disponível para troca de plano, mas se o cliente portar para Fique Móvel e posteriormente trocar de plano, o bônus é mantido desde que o cliente troque para uma oferta participante e realize recargas correspondente ao valor da oferta.
- O bônus de portabilidade tem validade máxima de 30 dias ou até consumir 100% da franquia;
- O consumo do bônus de portabilidade é prioritário com relação a franquia de dados da oferta;
- Em caso de alteração entre ofertas participantes, o bônus é mantido desde que o cliente realize recargas correspondente ao valor da oferta. Em caso de alteração para oferta não participante, o bônus deixa de ser concedido, mas volta caso o cliente altere para uma oferta participante novamente dentro do prazo de vigência de 12 meses;
- Caso a linha seja suspensa, o benefício somente será concedido mediante alteração para o estado ATIVO, e seu uso se dará no período restante da vigência de 12 meses;

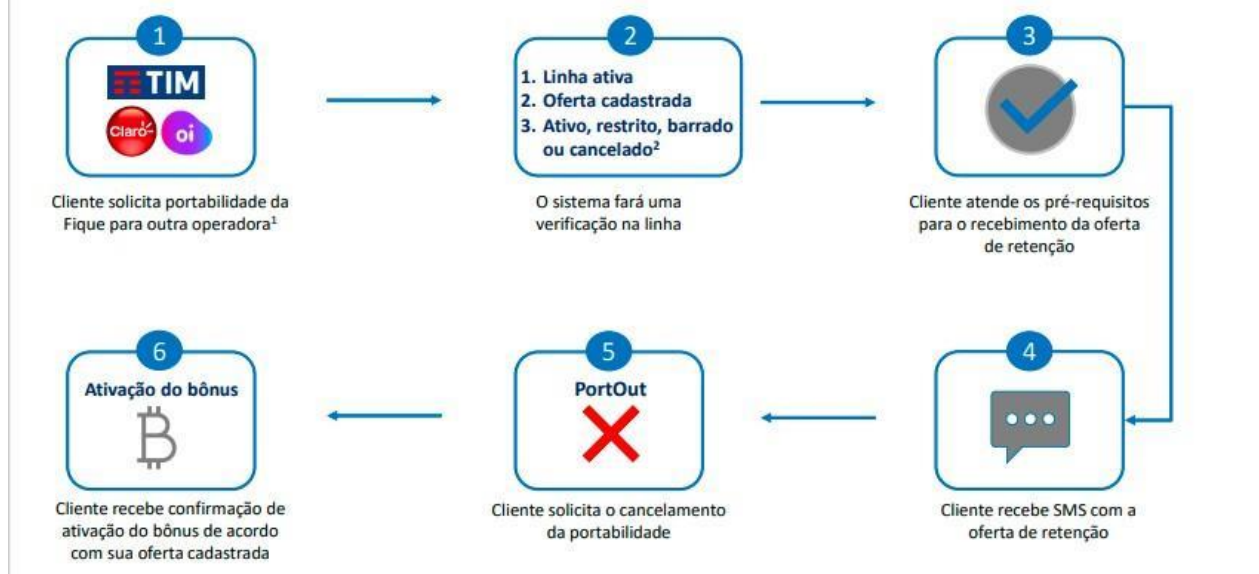
- O bônus de portabilidade convive com o bônus de 1GB/7 dias se acumular R\$35, ou seja, o cliente que tiver o bônus de portabilidade e acumular R\$35/mês, ganha +1GB/7 dias.
- Recarga online temporária não conta para receber o bônus;
- A primeira recarga após a portabilidade deve ser feita nos primeiros 30 dias. Caso contrário, o bônus expira e é removido e, a partir de então, não será renovado, mesmo que seja recarregado posteriormente;
- Para obter o bônus, a recarga deve ser de no mínimo 30 reais. Não podendo ser fracionada.
- As recargas de renovação levam em consideração o mês do calendário, por exemplo, não vale a pena recarregar nos dias 1 e 30;

Bônus retenção (portabilidade sainte)

Ofertas Atual do Cliente	Ofertas de Retenção
Fique Móvel semanal (R\$9,99 e R\$14,99)	Bônus 5GB / 7 dias
Fique Móvel quinzenal (R\$14,99)	Bônus 2GB / 15 dias durante 3 meses ¹
Fique Móvel mensal (R\$19,99, R\$44,99 e R\$59,99)	Bônus 5GB / 30 dias durante 3 meses ¹

¹ A concessão do bônus ocorre somente mediante a renovação da oferta, sendo necessária pelos 3 meses consecutivos após a permanência.

Mecânica para aplicação da Oferta de Retenção



¹ As migrações saintes não fazem parte desta Oferta de Retenção;

² Para clientes no estado CANCELADO, esta oferta de retenção de portabilidade deve sobrepor a oferta do quinzenal para clientes cancelados (onde o cliente faz uma recarga, ganha 15 dias grátis da oferta quinzenal).

Regra de consumo

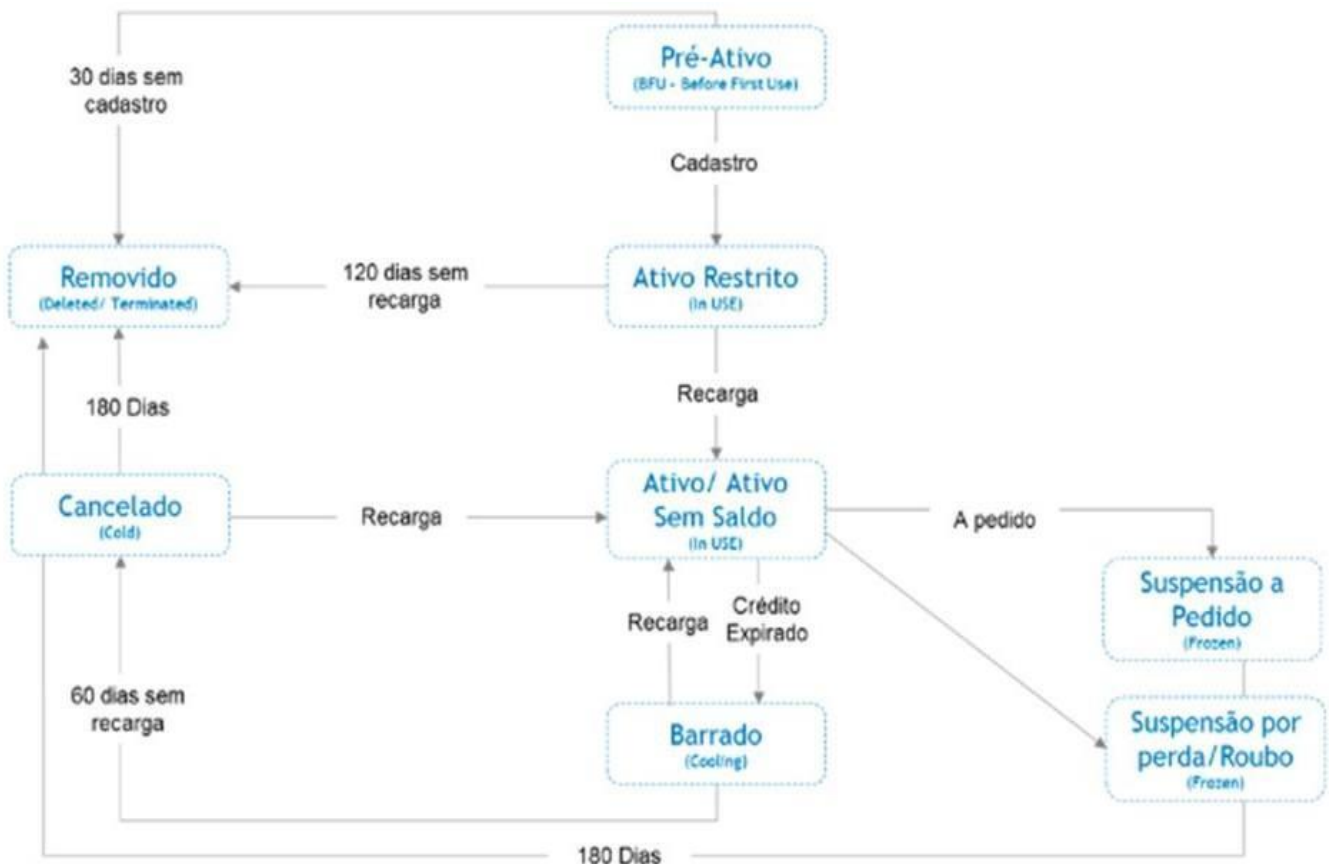
O consumo do bônus ocorre de acordo com a prioridade, ou seja, o pacote de dados só será consumido após o consumo de outros bônus. O mesmo ocorre com o pacote adicional, somente após o consumo dos bônus do plano/oferta é que começará a ser utilizado.

Prioridade	Plano/serviço
1	Bônus Portabilidade
1	Bônus de Retenção
1	Bônus Recarga Digital / Bônus de Recarga R\$35 ou mais

1	1GB de acúmulo de recarga
2/3	Pacote de Dados do Plano/Ofereta
4	Pacote Adicional

Se o cliente alegar não ter recebido o bônus no mês, verifique quando foi o último dia em que efetuou a recarga válida, ou seja, quando foi que ele completou o valor necessário. DICA: Às vezes o cliente coloca de pouquinho em pouquinho, filtre a coluna escrevendo RECARGA. O bônus de internet é disponibilizado na linha assim que a recarga é feita, portanto, verifique na aba INFO DE USO se houve o consumo do bônus. DICA: Extraia um arquivo no Excel para ficar mais fácil a visualização.

ETAPAS E CICLO DE VIDA DA LINHA



Habilitação

O cliente pode trazer uma linha móvel que está em outra operadora para a Fique Móvel (migração ou portabilidade – processos explicados no próximo módulo deste material) ou obter uma nova linha. Seja como for, uma linha somente entra oficialmente para a base MVNO quando o simcard é habilitado, o que ocorre de duas formas: remotamente ou avulso.

Tipos de habilitação

Habilitação remota – quando o chip é inserido no aparelho o cliente recebe o número da linha atrelado a ele (para portabilidade pode ocorrer para a linha provisória, que depois será substituída pela linha desejada) e o cliente deve seguir o passo a passo informado via SMS para concluir o processo. O simcard só deve ser inserido no aparelho após a conclusão do processo de migração/portabilidade (exceto em caso de linhas provisórias)

Habilitação avulsa – quando realizado pelo lojista via CRM.

Estado da linha após a habilitação

Após a habilitação a linha é criada no estado PREATIVO. O cliente recebe o número no celular, ele não recebe e não faz ligação, só ativa whatsapp, pois recebe SMS para validar o código. O número do cliente é removido com 30 dias. (Se não cadastrar o CPF)

Cadastro do cliente

Após habilitar a linha é necessário realizar o cadastro. Esta é a etapa em que a linha é atrelada a um CPF/CNPJ específico. Quando a linha é oriunda de portabilidade/migração o cadastro é feito durante o passo a passo do processo ou precisará ser realizado no caso de uma nova linha ou, se desejado, poderá ser feito para a linha provisória.

Tipos de cadastramento:

Cadastro via URA – quando o cliente ou lojista liga para a ura *6800 e informar os dados solicitados.

Cadastro avulso – quando realizado pelo lojista via CRM.

Estado da linha após o cadastro

A linha passa do estado preativo para restrito. Cliente cadastrou a linha com o CPF, recebe ligação, faz a ligação a cobrar e whatsapp, mas algumas ações não são possíveis na linha, com troca de simcard. Se ele não inserir RECARGA permanece na base até 120 dias e após o número é REMOVIDO.

Utilização (vida útil da linha)

É o tempo em que a linha permanece na base MVNO, o que ocorre entre a habilitação e a remoção. Entre esses dois momentos, a linha poderá passar por vários estados, como ativo, restrito, suspenso e cancelado.

Estado ativo

Após a recarga a linha sai do estado restrito e se torna ATIVO. Ela permanece nesse estado de acordo com a validade da recarga. O cliente neste estado pode utilizar seu plano cadastrado plenamente e é o estado ideal que a linha deve permanecer.

Estado barrado

Não recarregando dentro da validade, a linha mudará para o estado BARRADO. A linha entra no estado barrado 1 a 60 dias após o vencimento da recarga. O que acontece? A linha permanece recebendo ligações e SMS e origina ligações apenas para números de emergência e Central de Atendimento da MVNO, sem acesso ao uso de dados. Se não inserir RECARGA em 60 dias a linha mudará para o estado CANCELADO.

Estado cancelado

Entra no estado cancelado 61 a 240 dias após o vencimento da recarga, ou seja, após ter entrado no estado barrado e permanecido por 60 dias, a linha vai para cancelado. O que acontece? A linha deixa de receber chamadas, não origina ligações (nem mesmo para números de emergência e Central de Atendimento), apenas recebe SMS. A linha permanece nesse

estado por 180 dias até ser removido da Base.

Remoção

Ocorre quando a linha deixa de ser uma linha MVNO e de constar no CRM. A partir deste momento ela está disponível para ser habilitada por outra pessoa.

A remoção pode ocorrer quando o cliente realiza a habilitação, mas não realiza o cadastro em 30 dias ou quando realiza o cadastro, mas não realiza a primeira recarga em 120 dias ou quando a linha após ficar barrada por 60 dias passa para o estado cancelado e depois de 180 dias é removida.

Estado removido

Entra no estado removido (ou “acabado” ou “borrado”) + de 241 dias após o vencimento da recarga. O que acontece? A linha é removida da base e o cliente perde o direito ao número de telefone até então vinculado ao seu CPF. Desta forma, o número retorna para revenda.

Reabilitação após remoção de linha

A reabilitação pode ou não ser feita dependendo do caso. Se a remoção ocorreu pelo ciclo de vida da linha - não foi problema técnico – a ação foi devida e, em geral, não é feita a reabilitação. Isso é analisado caso a caso. Em casos em que a linha foi atribuída a outra pessoa, não é possível reabilitar de forma alguma, pois isso prejudicaria o novo dono da linha.

HABILITAÇÃO e CADASTRO

O que é a habilitação/ativação?

Processo realizado para ativar novas linhas e linhas provisórias de migração/portabilidade. Sem essa etapa, não é possível utilizar o chip. Conforme já explicado, a habilitação pode ser remota (colocando

o chip no aparelho) ou avulsa (realizando pelo CRM).

O que é o cadastro?

Processo em que a linha é atrelada a um CPF/CNPJ específico. Conforme já explicado, pode ser feito via ura de cadastro (*6800) ou pelo CRM.

Como ativar o chip?

- O cliente deve inserir o chip no aparelho e reiniciar o celular;
- Deve-se seguir o fluxo no aparelho, selecionando o DDD;
- O chip será ativado automaticamente e o aparelho reiniciado;
- O cliente deve, então, realizar o cadastro ligando para *6800;
- Pronto! O chip está ativo e já pode ser utilizado.
- Lembre-se : o CPF do cadastro deve ser igual ao da solicitação da portabilidade.

Atenção! O chip deverá ser ativado entre 6:00 e 23:30 do horário de Brasília.

Possíveis problemas com cadastro

- Não é possível cadastrar mais de 5 linhas para o mesmo CPF. Para CNPJ não há limite.
- Não deve-se cadastrar duas linhas para o mesmo CPF/CNPJ ao mesmo tempo (exemplo: dois lojistas cadastrando ao mesmo tempo em diferentes computadores), pois isso pode gerar inconsistência sistêmica.

Testes em caso de problema no processo

- Acessar as configurações do celular para verificar se o número da linha está associado;
- Verificar se vai aparecer o nome da operadora, se não aparecer não autenticou;
- Verificar se removeu wifi e se está selecionado no slot 1 do simcard;
- Enviar SMS para 8955 – Ex.: Fiquemovel, para verificar se recebe o número da linha;
- Caso não autentique na rede automaticamente, faça a busca de rede manual para forçar a conexão com a rede.

Abertura de chamado

Caso o problema persista e permaneça sem ativar, a abertura de chamado deve ser realizada via *8900 e deverá ser informado os seguintes dados:

Número da linha:
ICCID:
TELEFONE PARA CONTATO 1:
TELEFONE PARA CONTATO 2:
Número da ordem de migração/portabilidade (se houver):

Situação da migração e a quanto tempo no mesmo status (se houver):
Informar se o número da linha aparece no aparelho e se está correto.
Informar se está conectado à rede ou não.
Informar se houve recebimento de SMS com o novo número.
Nome do Cliente:

CPF do cliente:

DOCUMENTAÇÃO

Existem documentações exigidas quando o cliente adquire uma linha Fique Móvel e também quando necessita de algum serviço, conforme tabela abaixo:

Documentos	Habilitação	Migração	Portabilidade	Transferência de titularidade	Bloqueio e desbloqueio de linha	Bloqueio/ Desbloqueio de IMEI	Troca de SIMCard	Troca de número
Documentação de identificação	X	X	X	X (cedente e cessionário)	X	X	X	X
Termo de adesão e contratação SMP/Serviços	X	X	X	X				
Termo de transferência de titularidade				X				
Termo de exclusão (B.O ou documentação de valor legal)						X (para roubo/ furto)		
Termo de portabilidade (assinado pelo solicitante)			X					

-Necessita de digitalização no sistema. Se já estiver atualizado no sistema não precisa repetir envio.
-Envio de BO no caso de bloqueio de Imei através de e-mail

CANCELAMENTO

Como cancelar a linha?

Como o plano é pré-pago, para cancelar basta não recarregar o chip. Se o cliente não realizar recarga por mais de 60 dias, a linha entrará no estado “cancelado” e se permanecer assim, em 180 dias, a linha será removida. Enquanto a linha não é removida o cliente pode realizar uma recarga para reativá-la.

Se o cliente desejar um cancelamento mais imediato, deve entrar em contato com os canais de atendimento Fique Móvel (como ura eletrônica e loja) e solicitar o cancelamento. Ele poderá reativar a linha em até 60 dias, realizando uma recarga.

USO DE DADOS

O que são dados, consumo de dados e franquia?

Dados são informações processadas por um computador, tablet, smartphone, tais como textos, fotos, músicas, páginas web, download e utilização de APP's entre outros.

Cada informação processada (textos, fotos, músicas, páginas web, download e utilização de APPs) possui um tamanho e essa medida refere-se aos Kilobytes (kB), Megabytes (MB) e Gigabytes (GB) consumidos.

Consumimos dados ao receber ou enviar mensagens, baixar vídeos e imagens do WhatsApp, ler blogs, ver filmes pela internet, baixar APPs, utilizar GPS, atualizações de apps ou apps atuando em segundo plano etc.

A franquia é o limite de uso de dados que o cliente possui em seu pacote e plano contratado.

Verifique o Pacote e Plano atual do cliente e oriente-o sobre o uso de sua franquia.

Qual é a velocidade de navegação na internet?

Ao aderir a um plano, o usuário fará jus à utilização de 1 (um) pacote de internet nas condições previstas com unidade mínima de tarifação de dados de 1 KiloByte (KB), equivalente a 1024 bytes.

O que são as tecnologias 5G, 4.5G, 4G, 3G e 2G?

A tecnologia 5G é a última geração, com maior velocidade, e ainda encontra-se em expansão no país, sendo liberada de acordo com a disponibilidade da operadora e seu uso está condicionado à compatibilidade do aparelho.

A tecnologia 4.5G corresponde a uma evolução da tecnologia 4G que permite baixar arquivos e navegar na internet com mais agilidade e qualidade.

A velocidade máxima de referência para a tecnologia 4G corresponde a 5Mbps para download e 500 Kbps para upload.

A velocidade máxima de referência para a tecnologia 3G corresponde a 1Mbps para download e 100 Kbps para upload.

Em razão das baixas velocidades proporcionadas pela tecnologia 2G a VIVO não recomenda a sua utilização para transmissão de dados.

O uso de dados nas velocidades citadas depende de cobertura, chip e aparelho compatíveis com a tecnologia.

Como o cliente deve configurar a Internet nos planos?

Se o chip é novo, o cliente pode precisar configurar a Internet. Para isso, peça para que siga o passo a passo abaixo:

iOS

1. Na tela inicial, clique em “Ajustes”;
2. Selecione a opção “Celular”;
3. Ative a opção “Dados Celulares”;
4. Na mesma tela, selecione “Opções de Dados Celulares”;
5. Clique em “Voz e Dados”;
6. Certifique-se de que a opção LTE/ VoLTE está ativada;
7. Retorne à tela anterior, habilite a opção "Roaming de dados" e clique em “Rede de Dados Celulares”;
8. Preencha o campo “APN” com “internet.br “e em “Nome de Usuário” insira a palavra “Fique Móvel”.

Android

1. Acesse o menu “Configurações do Celular”;
2. Selecione a opção de “Redes Móveis”;
3. Habilite a opção “Dados em Roaming” e clique em “Seleção de banda”;
4. Clique em “Pontos de Acesso”;
5. No canto superior direito, clique em “Adicionar”;

6. Preencha o campo “Nome” com “Fique Móvel” e no campo “APN” digite “internet.br”.

Quais as razões que fazem a velocidade da Internet variar?

A velocidade de transmissão de dados em internet móvel pode variar por fatores como: fenômenos naturais, condições topográficas, locais fechados, deslocamento e distância da Estação Rádio Base ou picos de tráfego. Além disso, o correto funcionamento e desempenho dos planos depende do uso de equipamentos homologados pela Anatel, compatíveis com a frequência autorizada e utilizada pelas prestadoras Vivo. Caso o aparelho seja antigo, poderá haver problemas na sua utilização.

Quando o cliente tem navegação de internet interrompida (bloqueio de dados)?

A interrupção acontece quando o cliente atinge 100% de navegação da sua franquia contratada ou a vigência expirou e não houve renovação do plano.

Como o cliente pode voltar a navegar?

Após explicar sobre o consumo, ofereça o pacote adicional ou upgrade de plano que mais se adeque ao perfil do cliente.

Se o cliente aceitar uma das opções acima: explique como funciona o processo de aquisição do pacote OU upgrade de plano e faça no sistema a alteração/inclusão do plano/promoção.

O cliente é avisado sobre a interrupção da navegação?

Sim, o cliente recebe uma mensagem através de SMS quando atingir 80% da franquia, e outro SMS quando atingir 100% da franquia de dados contratados com estímulos para contratação de pacotes de acordo com o saldo disponível.

Como o uso de aplicativos impacta o consumo de dados?

Alguns aplicativos consomem mais da franquia de dados do que outros. Para ajudar o cliente, oriente que ele pode consultar o uso de seus dados através da configuração de seu aparelho e desta forma poderá acompanhar melhor o seu consumo.

Além disso, informe para o cliente que antes de baixar um aplicativo, ele deve verificar o consumo de dados para download e o consumo para acessá-lo depois da instalação. Ele poderá ter acesso a estas informações antes de baixar o aplicativo, no item “Detalhes da Permissão”.

Após a instalação do aplicativo no aparelho, ele continuará consumindo o pacote de dados, não só quando estiver sendo utilizado mas, também, quando ocorrer atualizações ou envio de notificações como por exemplo previsão de tempo, notícias, etc. Aplicativos de mapas, rotas e GPS que utilizam recursos de localização podem consumir dados do seu pacote, inclusive quando o cliente não estiver usando o seu aparelho.

Alerte ao cliente que existe a opção desligar as notificações e atualizações dos aplicativos para evitar o consumo de dados.

O cliente precisa cancelar o pacote adicional de internet após o uso para não ser tarifado novamente?

Não é necessário, pois os pacotes não são renovados automaticamente. Trata-se de um serviço avulso/opcional.

O que está incluído no pacote de redes sociais?

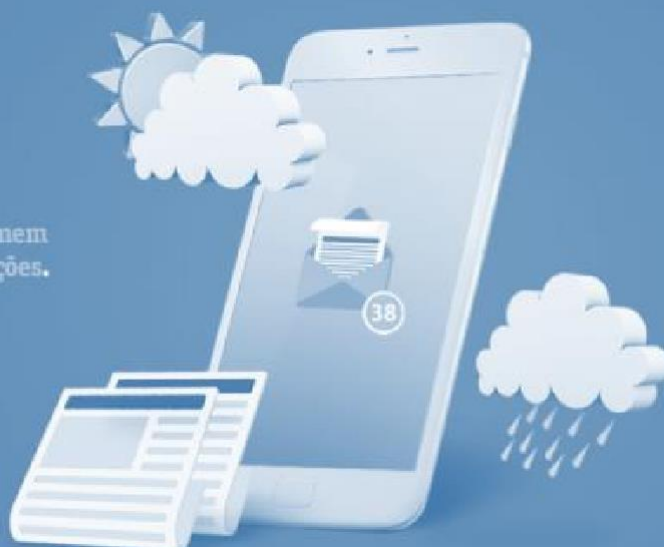
As redes sociais incluídas são: Instagram, TikTok, Twitter, Facebook, Messenger (do Facebook), Pinterest e Tinder. Atenção: abertura de links externos, chamadas de voz e vídeo, utilização e visualização de GIFs e músicas nos Stories e Reels, além do IGTV, para o aplicativo Instagram, não estão cobertos pelo pacote de Redes Sociais. Ao serem usados serão descontados de outros pacotes disponíveis no plano.

Quais são as dicas que podem ser dadas aos clientes para que possam aproveitar melhor a Internet?

Notificações

Alguns aplicativos, como previsão de tempo, e-mail e notícias, consomem dados sempre que enviam notificações.

Você tem a opção de ligar ou desligar essa função de acordo com a sua necessidade.



Atualizações Automáticas

Alguns aplicativos atualizam constantemente as suas informações. Esta funcionalidade vem ativada, mas você pode desabilitá-la a qualquer momento.



Vídeos Online

Assistir a 1 minuto de vídeo no seu celular consome aproximadamente 2MB da sua franquia.

Você pode escolher vídeos em resolução padrão para economizar.





Vale lembrar: O pacote de redes sociais disponibiliza Instagram, Facebook, Facebook Messenger, Twitter, Tinder, Pinterest e TikTok. Não estão contempladas na franquia exclusiva de redes sociais: abertura de links externos, chamadas de voz e vídeo, utilização e visualização de GIFs e músicas nos Stories e Reels, além do IGTV, para o aplicativo Instagram. Caso faça o uso de uma delas o tráfego será descontado dos outros pacotes de internet disponíveis no plano.



Vale lembrar: Whatsapp ilimitado para enviar e receber mensagens, áudios, vídeos e fotos (chamadas de vídeo e links externos não inclusos).



Vale lembrar: Waze e Moovit são isentos nos planos mensais, não consomem franquia.



Testes em caso de problemas com dados (sem serviço/não conecta/ lentidão/ queda de conexão)

Peça ao cliente para ligar para *8900 ou proceda com os testes abaixo.

Para realização de alguns testes é recomendado que o cliente não esteja falando do aparelho com problema.

Verifique se o cliente solicitou portabilidade nos últimos dias.

Sim: Verifique o status da portabilidade e prossiga com as avaliações necessárias conforme demonstrado anteriormente.

Não: Siga para a próxima verificação.

Verifique se a situação da linha permite utilização de dados (se há plano válido, se ainda há consumo da franquia disponível etc.). Permite?

Sim: Siga para a próxima verificação;

Não: Finaliza o atendimento informando o que é necessário para a linha permitir a utilização de dados (se for o caso, sugira que o cliente contrate pacote adicional ou aguarde a renovação do plano).

Solicite que o cliente verifique na configuração do aparelho se a rede está configurada como sendo da operadora.

Sim: Siga para a próxima verificação;

Não: Oriente-o a configurar a rede como sendo da operadora. Se não resolver, prossiga para a próxima verificação.

Cliente consegue se conectar com outras redes sem ser a desejada (exemplo: está tentando com 4G, testar com 3G)?

Sim: Verifique a cobertura para a região em que o cliente se encontra.

O mapa de cobertura da Vivo e Fique Móvel está disponível no site <https://mapadecobertura.vivo.com.br/>.

Se não houver cobertura para a rede desejada na região informe ao cliente que ele deve utilizar as redes que têm cobertura. Se houver cobertura para a região e mesmo assim o cliente não estiver conseguindo utilizar, prossiga para a próxima verificação.

Não: Siga para a próxima verificação.

Se o problema for lentidão ou queda de conexão, verifique se o cliente está usando o aparelho como roteador.

Sim e o problema é exclusivamente quando está como roteador: Peça para o cliente verificar se a configuração como roteador está correta, se o aparelho está próximo do computador e se a rede que está utilizando é compatível com a capacidade desejada. Se não resolver e o cliente insistir, prossiga com a próxima verificação.

Sim e o problema não é exclusivamente quando está como roteador: Siga para a próxima verificação;

Não: Siga para a próxima verificação.

O problema acontece somente para acessar um determinado aplicativo ou site?

Sim: Peça para o cliente verificar se o problema é com o app/site desejado (se possível desinstalando e instalando novamente o app ou aguardando algumas horas um restabelecimento). Se não resolver e o cliente insistir, prossiga com a próxima verificação.

Não (é geral): Siga para a próxima verificação;

Se o cliente estiver com o wifi conectado, solicite que ative a conexão de dados e desative o Wi-Fi. Funcionou?

Sim: Finaliza o atendimento;

Não: Siga para a próxima verificação.

Solicite que o cliente verifique na configuração do aparelho se a seleção de rede está como “Manual”. Seleção de rede como Manual?

Sim: Oriente-o a ajustar a seleção de rede para “Automático”. Se não resolver, prossiga para a próxima verificação;

Não: Oriente-o a ajustar a seleção de rede para “Manual” conforme a rede suportada na região. Se não resolver, prossiga para a próxima verificação.

Solicite que ative o Modo Avião, aguarde 10 segundos e desative-o. Funcionou?

Sim: Finaliza o atendimento;

Não: Siga para a próxima verificação.

Solicite ativar/desativar roaming de dados. Funcionou?

Sim: Finaliza o atendimento;

Não: Siga para a próxima verificação.

Solicite ao cliente que force conexão à rede de outra operadora (não Vivo) e depois retorne para a sua operadora. Funcionou?

Sim: Finaliza o atendimento;

Não: Siga para a próxima verificação.

Havendo aparelho ser dual-chip, atentar ao tipo de banda prioritária, ou seja, verificar o chip correspondente MVNO com a tecnologia esperada. Verificado?

Sim e foi ajustado e resolveu: Finalizar o atendimento;

Sim e não é dual-chip ou configuração está correta: Siga para a próxima verificação.

Solicite que desligue o aparelho, retire o chip, insira-o novamente e religue o aparelho. Funcionou?

Sim: Finaliza o atendimento;

Não: Siga para a próxima verificação.

Se o aparelho for dual chip, peça para o cliente remover o outro chip e colocar o da operadora como prioritário. Funcionou?

Sim: Finaliza o atendimento;

Não: Siga para a próxima verificação.

Caso possua outro aparelho para teste, solicite que teste o chip no outro aparelho. Funcionou?

Sim: Informe-o sobre o possível problema no aparelho dele. Se o aparelho for antigo e nunca tiver conectado anteriormente, informe que talvez o aparelho não seja compatível com a rede da região.

Não: Siga para a próxima verificação.

Possui alguém próximo no local com aparelho da Operadora ou Vivo ou de alguma operadora móvel virtual da Vivo?

Sim: Verifique se o outro aparelho está funcionando. Se sim, siga para a próxima verificação, se não, veja se há outros casos conhecidos pelo cliente. Se outras linhas apresentarem problema, peça para o cliente entrar em contato com o *8900 para confirmar se há alguma falha na região. Se não houver mais casos conhecidos, prossiga com a próxima verificação e

lembre-se de (se abrir chamado) informar o outro caso que também se encontra com problema como exemplo de que talvez haja uma falha na região. Se a outra linha for Fique Móvel, faça o mesmo passo a passo com ela.

Não: Siga para a próxima verificação;

O IMEI do aparelho consta como bloqueado pela Anatel?

Para verificar, acesse <https://www.consultaaparelhoimpedido.com.br/>

Sim: Oriente-o sobre como desbloquear (ver item bloqueio e desbloqueio de imei) e finalize o atendimento;

Não: Siga para a próxima ação.

Caso nenhum teste tenha resolvido, prossiga com a abertura de chamado.

Abertura de chamado

Deve ser realizado via *8900 e informado os seguintes dados:

Numero da linha:
IMSI:
ICCID:
Endereço da Falha:
Coordenadas do endereço:
TELEFONE PARA CONTATO 1:
TELEFONE PARA CONTATO 2:
Data Inicio do Problema:
Data e Hora dos Testes:
Teste realizado na rede: 2G() 3G () 4G()
A dificuldade ocorre em local aberto e fechado?

Marca e Modelo do Aparelho:
Foi realizado o teste do Chip em outro aparelho? Qual o resultado?
Cliente possui plano ativo no CRM?
Tem registros de uso e informações no CRM após o início do relato do problema?
Há outra linha na localidade reclamada com a mesma falha?

USO DE VOZ

O que é?

Permite ao cliente realizar ou receber chamadas, entre outros serviços relacionados às ligações.

Como fazer chamadas a cobrar?

Discar 90 + 15 + DDD + número do telefone (fixo ou celular).

Como fazer chamadas interurbanas?

Discar 0 + 15 + DDD + número do telefone (fixo ou celular).

Como o cliente pode saber se o telefone para o qual está ligando pertence à sua operadora?

Entrar em contato com a operadora, via site ou central de atendimento, para saber se o número pertence à mesma rede.

Funcionalidades disponíveis e não disponíveis:

Além de ligações locais, ligações para outras regiões usando o 15 (demais csps descontam do saldo de recarga), aviso de chamadas e caixa postal, também está disponível:

- Identificador de chamadas: Serviço que permite ao cliente identificar o número de quem está ligando.
- Anti identificador de chamadas: Serviço que garante a não identificação dos número quando o usuário liga para número Vivo ou MVNO da Vivo.

Não está disponível:

- Chamada em espera: Permite, durante uma chamada em andamento, atender a uma segunda chamada enquanto a atual

fica em espera.

- Desvio de chamadas: Serviço que permite que as chamadas recebidas por um número possam ser atendidas por outro aparelho.

- Conferência de chamadas: Serviço que possibilita o usuário falar com mais de uma linha em uma única chamada.

Testes em caso de problema no processo

Peça ao cliente para ligar para *8900 ou proceda com os testes abaixo.

Para realização de alguns testes é recomendado que o cliente não esteja falando do aparelho com problema.

Verifique se o cliente solicitou portabilidade nos últimos dias.

Sim: Verifique o status da portabilidade e prossiga com as avaliações necessárias conforme demonstrado anteriormente.

Não: Siga para a próxima verificação.

Verifique se a situação da linha permite utilização de dados (se há plano válido, se ainda há franquia disponível etc.). Permite?

Sim: Siga para a próxima verificação;

Não: Finaliza o atendimento informando o que é necessário para a linha permitir a utilização de dados.

Solicite que o cliente verifique na configuração do aparelho se a rede está configurada como sendo da operadora.

Sim: Siga para a próxima verificação;

Não: Oriente-o a configurar a rede como sendo da operadora. Se não resolver, prossiga para a próxima verificação.

Solicite que ative o Modo Avião, aguarde 10 segundos e desative-o. Funcionou?

Sim: Finaliza o atendimento;

Não: Siga para a próxima verificação.

Solicite ao cliente que force conexão à rede de outra operadora (não Vivo) e depois retorne para a sua operadora. Funcionou?

Sim: Finaliza o atendimento;

Não: Siga para a próxima verificação.

O problema está ocorrendo para ligações a vários números diferentes ou apenas um?

Vários números: Siga para a próxima verificação;

Somente um número: Um dígito ausente ou a mais, pode gerar erro. Peça para o cliente verificar o número e o formato DDD discado. Se estiver correto, consulte se o número aparece ativo. Consulte no link:

<https://consultanumero.abrtelecom.com.br/consultanumero/consulta/consultaSituacaoAtualCtg> . Se tudo estiver correto, faça

uma ligação para o número informado pelo cliente. Se não conseguir completar a ligação informe que o problema é na linha de destino. Se conseguir completar a ligação, siga para a próxima verificação.

Pergunte ao Cliente se a discagem está sendo feita através da agenda de contatos. A ligação está sendo feita através da agenda?

Sim: Solicite ao cliente que realize a ligação através da discagem pelo teclado numérico. Se resolver, finalize informando ao cliente que o telefone de contato registrado na agenda pode estar incorreto e que o problema foi resolvido.

Não: Siga para a próxima verificação;

Solicite que o cliente verifique se a função de restrição de chamadas está habilitada no aparelho ou se a função de Não Perturbe está habilitada no aparelho. Funções Habilitadas?

Sim: Oriente o cliente a desabilitar a função de restrição de chamadas. E faça um teste de recebimento de chamada. Se funcionar finalize informando que o problema foi resolvido. Se não funcionar siga para a próxima verificação.

Não: Siga para a próxima verificação.

O IMEI do aparelho consta como bloqueado pela Anatel?

Para verificar, acesse <https://www.consultaaparelhoimpedido.com.br/>

Sim: Oriente-o sobre como desbloquear (ver item bloqueio e desbloqueio de imei) e finalize o atendimento;

Não: Siga para a próxima verificação.

Solicite que desligue o aparelho, retire o chip, insira-o novamente e religue o aparelho. Funcionou?

Sim: Finaliza o atendimento;

Não: Siga para a próxima verificação.

Se o aparelho for dual chip, peça para o cliente remover o outro chip e colocar o da operadora como prioritário. Funcionou?

Sim: Finaliza o atendimento;

Não: Siga para a próxima verificação.

Caso possua outro aparelho para teste, solicite que teste o chip no outro aparelho. Funcionou?

Sim: Informe-o sobre o possível problema no aparelho dele. Se o aparelho for antigo e nunca tiver conectado anteriormente, informe que talvez o aparelho não seja compatível com a rede da região.

Não: Siga para a próxima verificação.

Possui alguém próximo no local com aparelho da Operadora (MVNO ou Vivo)?

Sim: Verifique se o outro aparelho está funcionando. Se sim, siga para a próxima verificação, se não, veja se há outros casos conhecidos pelo cliente. Se outras linhas apresentarem problema, peça para o cliente entrar em contato com o *8900 para confirmar se há alguma falha na região. Se não houver mais casos conhecidos, prossiga com a próxima verificação e lembre-se de (se abrir chamado) informar o outro caso que também se encontra com problema como exemplo de que talvez haja uma falha na região. Se a outra linha for Fique Móvel faça o mesmo passo a passo com ela.

Não: Siga para a próxima ação necessária.

Caso nenhum teste tenha resolvido, prossiga com a abertura de chamado.

Abertura de chamado

A abertura de chamado deve ser realizada via *8900 e informado os seguintes dados:

Numero da linha:
IMSI:

ICCID:
Endereço da Falha:
Coordenadas do endereço:
TELEFONE PARA CONTATO 1:
TELEFONE PARA CONTATO 2:
Data Inicio do Problema:
Data e Hora dos Testes:
Teste realiza do na rede: 2G() 3G () 4G()
A dificuldade ocorre em local aberto e fechado?
Marca e Modelo do Aparelho:
Foi realizado o teste do Chip em outro aparelho?Qual o resultado?
Cliente possui plano ativo no CRM?
Tem registros de uso e informações no CRM após o inicio do relato do problema?
Há outra linha na localidade reclamada com a mesma falha?

O imei pode ser encontrado na Nota Fiscal, no verso do aparelho, após retirar a bateria ou no visor dos aparelhos.

Como fazer

Para bloquear ou desbloquear IMEI é necessário entrar em contato com o time de Produtos Vivo. Para saber se um imei está bloqueado basta verificar no link: <https://www.consultaaparelhoimpedido.com.br/>

Bloqueio: O bloqueio de aparelho (IMEI) está disponível no caso de perda, furto, roubo ou extravio. Para solicitar é necessário enviar para Produto Atacado da Vivo o nome do cliente, CPF, Linha com DDD, UF, marca e modelo do aparelho, motivo do bloqueio e o BO em caso de roubo/furto.

Desbloqueio: Para o desbloqueio é necessário enviar para Produto Atacado da Vivo o nome do cliente, Identidade, CPF, Linha com DDD, UF, marca e modelo do aparelho, motivo do desbloqueio, BO de restituição para desbloqueio (ou Auto de Restituição ou Documento de Valor Legal), termo

de doação ou compra de compra/venda com firma reconhecida (quando o usuário não é titular da Nota Fiscal).e termo de exclusão conforme modelo abaixo.

UTILIZAÇÃO DE SMS

O que é?

Serviço disponível em celulares digitais que permite o envio de mensagens curtas e imagens entre estes equipamentos e entre outros dispositivos de mão.

O limite é de 137 caracteres por SMS. Caso a mensagem tenha mais de 137 caracteres, ela será dividida em dois ou mais SMS.

Para receber mensagens SMS, é necessário ter espaço no aparelho para armazenamento.

Se o destinatário estiver com o celular desligado ou fora da área de cobertura, a operadora tenta entregá-la durante 24 horas. Após esse período, a mensagem é apagada.

Testes em caso de problema no processo

- Verificar se o problema é somente de SMS, se for de voz e/ou dados, fazer os testes referentes a voz/dados. Se for somente SMS prosseguir;
- Ligar e desligar o aparelho;
- Testar o chip em outro aparelho. Se resolver, informe que o problema é no aparelho do cliente;
- Quando não envia SMS, é necessário verificar o centro de mensagem no aparelho e realizar teste discando 2550.

Se não resolver, prossiga com a abertura de chamado.

Abertura de chamado

Deve ser realizado via *8900 e informado os seguintes dados:

Numero da linha:
IMSI:
ICCID:
Endereço da Falha:
Coordenadas do endereço:
TELEFONE PARA CONTATO 1:
TELEFONE PARA CONTATO 2:
Data Inicio do Problema:
Data e Hora dos Testes:
Teste realiza do na rede: 2G() 3G () 4G()
Informar detalhes do que está ocorrendo (se o problema é receber e/ou enviar SMS)
Marca e Modelo do Aparelho:
Foi realizado o teste do Chip em outro aparelho? Qual o resultado?
Cliente possui plano ativo no CRM?

Tem registros de uso e informações no CRM após o início do relato do problema?

Há outra linha na localidade reclamada com a mesma falha?

Recebimento de SMS da Fique Móvel

Os clientes Fique Móvel recebem mensalmente SMS de incentivo a contratação de planos mais completos. Caso não haja interesse de receber eles podem solicitar o opt out via canais de atendimento.

DEVOLUÇÃO DE VALORES

O que é?

Possibilidade do cliente receber valores em sua linha caso tenha ocorrido alguma cobrança indevida ou a recarga não tenha sido utilizada devido a problemas técnicos na linha.

Abertura de chamado

Caso haja algum caso deve ser realizada a abertura de chamado via *8900 e informado os seguintes dados:

Número da linha:
CPF do cliente:
Telefone de contato 1
Telefone de contato 2
ICCID:
Motivo do pedido:
Valor solicitado:
Data da cobrança indevida ou do tempo sem utilizar linha:

Em casos já em tratativa por outras questões técnicas poderá ser solicitado diretamente ao time de Produto.

ROAMING INTERNACIONAL

O que é?

Utilização da linha em outro país.

Características

O cliente pode efetuar/receber ligações, enviar/receber SMS e navegar na internet estando no exterior (fora do Brasil);

- Todas as chamadas são cobradas por minuto cheio (60 em 60 segundos); Exemplo: Se o cliente falar 20 segundos, será cobrado 1 minuto.

- O tráfego de dados é cobrado por intervalo de 10KB.

Exemplo: Se o cliente utilizar um serviço com 7KB, serão cobrados 10KB.

-A tarifação pode ocorrer em até 90 dias após a utilização do serviço (realização ou recebimento de chamadas, envio de SMS ou tráfego de dados).

-As chamadas para números gratuitos como 0800 (Toll Free) ou ligações efetuadas com créditos de cartões telefônicos (Calling Cards) de celulares podem resultar na cobrança do valor de chamada local;

Condições para uso

-O serviço deve estar habilitado na linha para uso;

-Ter saldo de créditos suficientes para débito do valor referente ao serviço utilizado;

-O status da linha deve estar como “Ativo”.

-Ter cobertura no país de destino informado;

-Ter um aparelho com tecnologia e frequência compatível com a

utilizada no país de destino.

O cliente deve:

- Verificar se o aparelho exige a seleção manual da banda;
- Os aparelhos costumam configurar se automaticamente, caso isso não ocorra, oriente o cliente a configurar manualmente de acordo com o modelo do seu aparelho;
- Alguns aplicativos atualizam os dados automaticamente. Oriente o cliente a desabilitar esta função, ajustando a configuração dos apps de acordo com o seu aparelho.

Dificuldades técnicas:

- Se o cliente estiver em Roaming, verifique as condições de uso da linha e do aparelho conforme mencionado acima. Se o problema persistir, abra um chamado com as informações e evidências.
- Importante: oriente o cliente que caso ele tenha alguma dificuldade no exterior, ele deve entrar em contato com a Fique Móvel e a Unifique/MHNET encaminhar o caso para a Vivo ou o cliente pode ligar para a central de atendimento de roaming da Vivo (+55-11-30568628). Neste caso, ele deve informar que se trata de uma linha Fique Móvel (MVNO da Vivo). A chamada é gratuita.

SERVIÇOS COM ENVIO À VIVO

Bloqueio e desbloqueio de IMEI

Resumo

Imei um registro dos aparelhos GSM, formado por uma sequência de 15 números que serve para identificar o último aparelho em que o Chip foi utilizado.

NOME DO CLIENTE:	
CPF:	
LINHA:	
MARCA/ MODELO DO EQ	
IMEI:	
DECLARAÇÃO	
Para fins de EXCLUSÃO	
Eu _____	
CPF/MF: _____	
para os devidos fins de	
data vinculado ao número	
____/____/____. Compr	
qualquer fato posterior a	

(Local / Data)	

(Assinatura)	

Solicitação de gravação de ligações feitas para o *8900 ou 1058

Caso o cliente deseje resgatar alguma ligação que tenha feito para esses canais, colete as seguintes informações: nome, identificação (cpf etc), número que ligou no atendimento, número da linha do cliente e dia e horário aproximado que ligou. Depois, envie para a Vivo o pedido.

Após coletar o áudio, a Vivo irá enviar a Unifique/MHNET para que seja encaminhado ao cliente.

Extrato detalhado de

consumo/uso da linha **Resumo**

O extrato detalhado de consumo/uso da linha mostra toda a utilização da linha, como ligações realizadas, produtos contratados etc. É possível ver, ainda, valores de recarga e valores descontados.

Caso o cliente deseje receber um extrato será necessário retirar via CRM (a extração ocorre para períodos de 30 dias, então se o cliente desejar por mais tempo terá que realizar várias extrações) e enviar ao cliente por email.

Como fazer

- Verifique o passo a passo no CRM no próximo item, “serviços via CRM”.

Históri

co de protocolos

Resumo

O histórico de protocolos demonstra todos os protocolos gerados em ações realizadas no CRM.

Caso o cliente deseje receber o histórico de protocolos será necessário retirar via CRM (a extração ocorre para períodos de 30 dias, então se o cliente desejar por mais tempo terá que realizar várias extrações) e enviar ao cliente por e-mail.

Como fazer

- Verifique o passo a passo no CRM no próximo item, “serviços via CRM”.

SERVIÇOS VIA CRM

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

Ao realizar qualquer ordem no CRM, é importante se atentar se antes já houve a tentativa por algum outro usuário, ou seja, antes de executar um processo é necessário conferir se há alguma ordem anterior deste mesmo processo e, se houver, qual seu estado (se estiver fechada é porque foi concluída e não há necessidade de ser realizada novamente – se ocorrer ocasionará um problema sistêmico - se estiver rejeitada é porque não completou anteriormente e não deve-se fazer um novo pedido e sim prosseguir com as validações necessárias). Somente portabilidade pode-se tentar novamente de acordo com as regras anteriormente explicadas nesse material.

PASSO A PASSO DOS PROCEDIMENTOS

Serviços:

- **Acesso/Login**
- **Pesquisa de clientes/buscar clientes**
- **Consultar e alterar dados cadastrais**
- **Gerar Protocolo e consultar histórico de protocolos**
- **Análise de uso/ consulta de histórico de produtos e uso**

Acesse o simulador 1:

[https://gpstrategiespreview.blob.core.windows.net/\\$web/gJQTmKpIKUSL3iqASBV78w/3120%20Simulador%20FIQUEM%EF%BF%BDVEL%201_2004/index.html](https://gpstrategiespreview.blob.core.windows.net/$web/gJQTmKpIKUSL3iqASBV78w/3120%20Simulador%20FIQUEM%EF%BF%BDVEL%201_2004/index.html)

OBS: Se apresentar um pop up de erro, basta fechar e continuar que abrirá normalmente.

Serviços:

- **Criar pedido/ordem, adicionar/remover produtos**
- **Pesquisar ordem e histórico de ordens**
- **Troca de número**
- **Troca de SimCard**
- **Transferência de titularidade**
- **Habilitação e cadastro**
- **Portabilidade e migração**
- **Bloqueio/ desbloqueio de linha**

Acesse o simulador 2:

[https://gpstrategiespreview.blob.core.windows.net/\\$we](https://gpstrategiespreview.blob.core.windows.net/$we)

[b/lu64HX](#)

[BLjUKhcAhgHX9V5g/3203%20Simulador%20%20MVNE
2004/in dex.html](#)

OBS: Se apresentar um pop up de erro, basta fechar e continuar que abrirá normalmente.

FALHAS E PEDIDOS

ESPECIAIS: O QUE FAZER?

- Linha não funciona, e agora?

Verifique o estado da linha. Faz sentido? Se teve cadastro e está preativo algo está errado, mesma coisa se houve recarga e mesmo assim a linha não está ativa.

Verifique se o nome do cliente e CPF constam no cadastro. Se não constar, necessário fazer o cadastro.

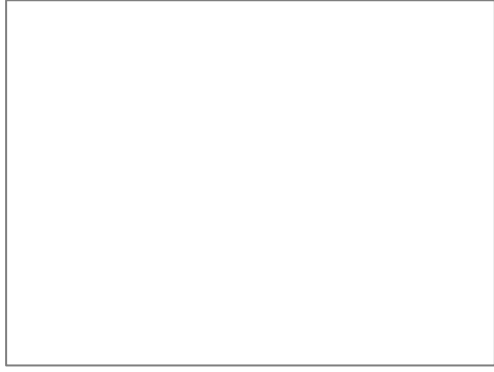
Verifique se há produtos cadastrados e ativos. Talvez precise apenas de recarga.

Verifique o saldo da linha (ele está ativo ou bloqueado? Consta a validade?)

Verifique se a linha está sendo usada tanto para voz quanto para Dados (em INFO USO). O uso de whatsapp e outros aplicativos ilimitados não é considerado uso de dados por ser apartado, ou seja, se o cliente estiver utilizando esses apps não significa que está conseguindo usar dados.

Com base nessas respostas é possível saber se há algo a ser feito ou se é necessário abrir ticket.

- Linha encontra-se suspensa (em “estado”)



Necessário verificar no CRM, em ordens, se a suspensão foi executada a pedido de alguém.

Se sim:

Verificar o motivo dessa solicitação ter sido feita.

- Pode ser devido a um pedido de troca de simcard, pois bloquear a subscrição faz parte do processo. Nesse caso é importante verificar se o simcard utilizado já estava em uso por outra linha anteriormente (normalmente é por isso que ocorre o erro e a ordem constará como rejeitada).

- Se não constar como rejeitada, tiver sido bloqueada devidamente, verificar quem realizou, se foi alguém da loja verificar com o cliente que pode ser realizado o desbloqueio e mediante autorização realizar.

Se foi realizado via atendimento MVNO, é necessário abrir ticket para investigação pois pode ter sido uma ação do time de fraudes.

- Se não:

- Abertura de ticket.

- Linha encontra-se com saldo bloqueado

Número da Linha	Tipo	Saldo	STATUS DO SALDO	Vencimento
██████████	PREPAGO	0	BLOQUEADO	

Se a data estiver vazia, conforme acima, é necessário abrir ticket

INFORMAÇÃO PRINCIPAL | INCIDENTES | CONTAS | ORDENS | USO | HISTÓRICO DE PRODUTO

Gerenciamento da Conta | Atualizar Saldo

Número da Linha	Tipo	Saldo	STATUS DO SALDO	Vencimento
██████████	PREPAGO	0	BLOQUEADO	2023-07-02 18:21:56

Dados da Assinatura

Número da Linha ██████████
IMSI ██████████
ICCID ██████████
Aparelho ██████████
Estado SUSPENSA
Tipo PREPAGO SP

Se a data constar, conforme acima, pode ser feito o processo de

bloqueio da linha e depois desbloqueio (provavelmente o estado estará suspenso). Importante: o saldo está bloqueado e não a linha, por isso precisa bloquear a linha para depois desbloquear. Se não funcionar abre ticket.

- Linha encontra-se restrita (ou cancelada ou barrada) mesmo com recarga válida

Vá em ordens e veja se foi

efetivada. Se constar no CRM:

Abra um ticket ligando no atendimento MVNO e

informar o NSU. Se não constar:

Confirmar com o cliente se houve de fato desconto na conta do cliente. Se não houver tentar um outro canal de recarga, se houver abrir um ticket informando o NSU (número informado no comprovante de recarga), conforme exemplo abaixo:

26/04/2023	COMPROVANTE DE RECARGA	19:42:16
Cooperativa:	[REDACTED]	
Conta:	[REDACTED]	
Data de recarga:	26/04/2023 19:42:16	
Operadora:	VIVO	
(DDD)Telefone:	[REDACTED]	
Valor da Recarga(R\$):	20,00	
Núm. da transação(NSU):	634599	
Cód. da compra:	3564247758	
Autenticação:	1DA407D1-D0F7-4D66-A1E1- F14237FFF1E3	
Guarde seu comprovante. Caso necessite entrar em contato com sua operadora, referente à Recarga, o N° da transação (NSU) constante nesse documento será solicitado.		
Ouvidoria Sicoob: 0800 725 0996		

- Linha encontra-se pre ativa mesmo com cadastro ok (nome do cliente , cpf etc constando nos dados de cliente)

Verificar se o status da ordem de cadastro consta como rejeitada ou não e abrir ticket informando isso para o atendimento MVNO.

- Cliente deseja ressarcimento por tempo sem utilizar a linha

após recarga ou foi descontado indevidamente ou a recarga não entrou na linha.

Abra um ticket ligando no atendimento MVNO.

- Produtos não aparecem nas informações sobre a linha

Se a linha não está mais preativa e mesmo assim os produtos não aparecem, necessário abrir ticket.

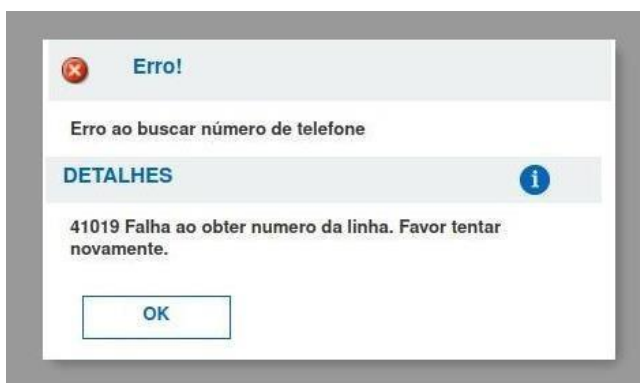
- Cliente deseja o número de PIN/PUK.

Abra um ticket ligando no atendimento MVNO solicitando o PUK. A informação do PIN pode ser obtida através do PUK, caso não seja possível, em último caso trocar o chip para poder ter a numeração.

-Cliente deseja um relatório completo de uso

É possível extrair pelo próprio CRM (extrações de 30 em 30 dias até completar o tempo total desejado).

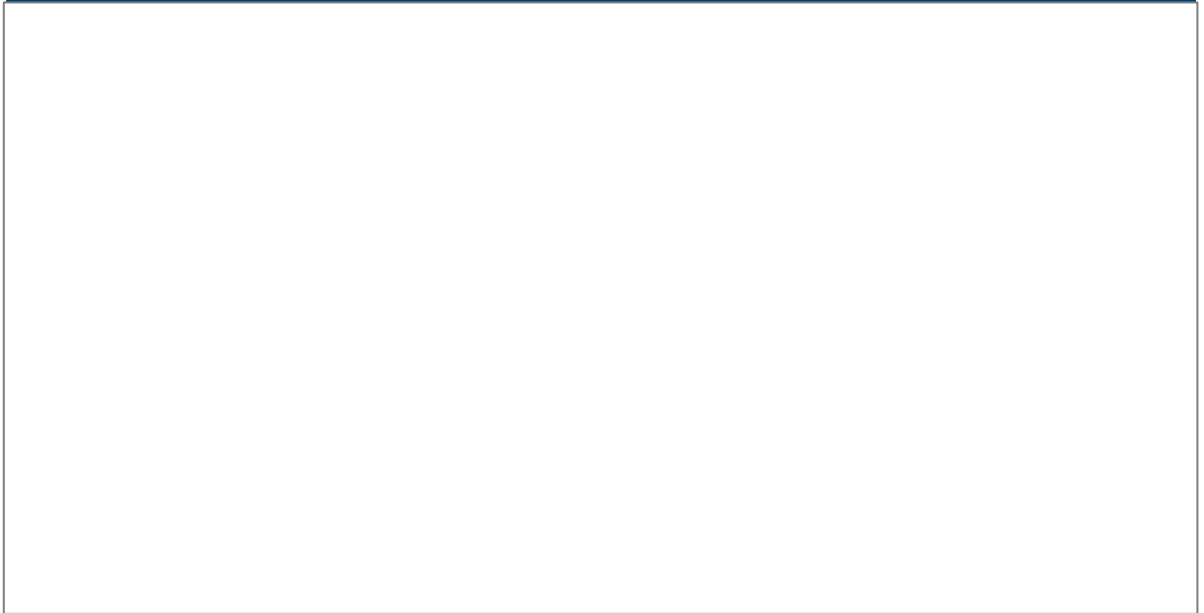
- Erro aparece no CRM:



Quando ocorre: no processo de habilitação

Causa: erro sistêmico (falha na comunicação com a plataforma) O que fazer: abrir chamado

- Erro aparece no CRM:



Quando ocorre: ao tentar adicionar/remover produtos não aparecem as opções.

Causa: linha está preativa ou com a data do saldo zerada.

O que fazer: abrir ticket informando ao atendimento se a linha está preativa ou não e se o saldo está zerado ou não para agilizar a análise.

- Erro aparece no CRM:



Quando ocorre: na habilitação

Causa: pode haver uma linha já habilitada para o simcard

O que fazer: verificar se há outra linha habilitada para esse simcard, se sim tentar novamente com outro simcard.

- Erro aparece no CRM:



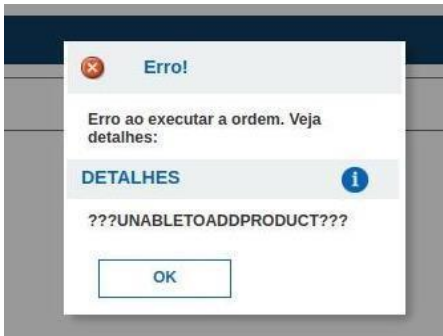
Quando ocorre: na habilitação

Causa: foi colocado um espaço ou um número a mais ao digitar o iccid.

O que fazer: validar a numeração e se há espaços na digitação do iccid.

-

- **Erro aparece no CRM:**

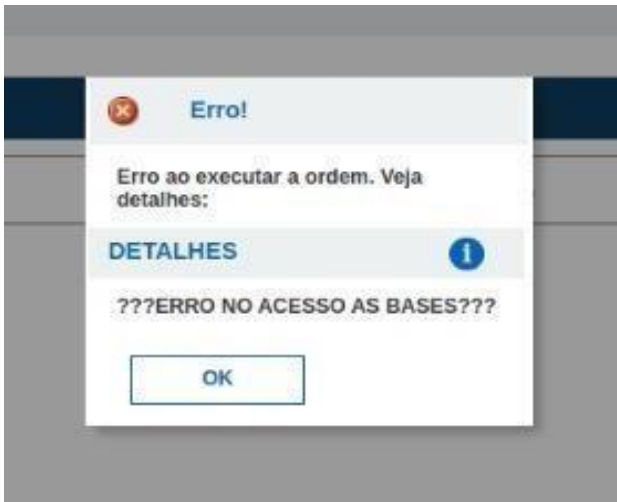


Quando ocorre: ao tentar adicionar produto

Causa: incompatibilidade de produtos (produto já pode estar cadastrado e não estar ativando) ou linha preativa ou problema sistêmico.

O que fazer: remover e adicionar o produto (caso ele já esteja cadastrado, porém sem conseguir ativar) ou realizar o cadastro (para deixar de estar preativa e assim conseguir adicionar o produto). Se não resolver, abrir ticket.

- **Erro aparece no CRM:**



Quando ocorre: ao executar qualquer tipo de ordem
Causa: sistêmico
O que fazer: abrir ticket

- Erro aparece no CRM:



Quando ocorre: cadastro do cliente

Causa: número não existe ou está incorreto

O que fazer: confirmar número que está habilitado para o iccid para colocar igual no cadastro. Se não resolver e houver problema com a linha abrir ticket.

- Erro aparece no CRM:



Quando ocorre: ao tentar logar no crm

Causa: problema no link ou usuário e senha errados

O que fazer: validar o usuário e senha e se não encontrar o erro acionar a equipe que cuida de link entre MVNO e Vivo.

- Caso haja algum outro problema ao solicitar algum procedimento via CRM (poup up indicando erro)

Não executar nenhum procedimento (compra de produtos, troca de simcard etc) e nem tentar novamente o mesmo processo que

deu erro. Abra um ticket ligando no atendimento MVNO.

IDENTIFICAÇÕES / CÓDIGOS

Tráfego / Uso

Ao analisar o uso/tráfego do cliente no CRM é possível verificar alguns códigos de identificação, conforme abaixo:

Tipo de tráfego	Rating Group
Free (sem custo)	100
Pago	2
Cadastro digital	2160
Whatsapp	2130
Facebook/Messenger	2151
Pinterest	2153
Tinder	2154
Twitter	2155
Instagram	2158
TikTok	2156
Waze	2157
Moovit	2161

Esses códigos são considerados como parâmetro para isentar (ou não) a tarifação, assim como também para demonstrar esse

tráfego separadamente (dos demais acessos a dados). A cobrança ou não depende de portfólio e regra de negócio.

Produtos e situações

Em “histórico de Produto” é possível ver todos os produtos que foram incluídos e/ou removidos da linha.

INFORMAÇÕES SOBRE ATENDIMENTO

Canais disponíveis

Atendimento da Vivo exclusivamente para a Fique Móvel:

- *8900 – Para ligações do próprio número Fique Móvel.
- 1058 – Para ligações de outros números (somente se não for possível pela linha Fique Móvel).

Se o número da linha existe (ativação ok), mas está com algum problema que não permite ligar no *8900, então o cliente deve tratar do seu caso em loja ou ligar para o 1058, porém o cliente precisa digitar o número Fique Móvel logo após a ura informar “se deseja falar sobre o número que ligou aguarde, senão digite o número da linha”. Se ele não digitar irá cair no atendimento padrão da Vivo.

Serviços X Canais

AÇÕES/ SERVIÇOS	VIVO/ PRESTADOR ATENDIMENTO		UNIFIQUE/ MHNET		
	URA eletrônica *8900	Atend. humano *8900	Canais digitais	Atend. humano	Loja física
Venda de simcard					X
Cancelamento de compra					X
Migração/ Portabilidade					X
Ativação					X ¹
Criação de cadastro	X ²		X ²		X ²
Atualização de Cadastro		X			X
Consulta de plano	X	X	X	X	X
Transferência de titularidade					X
Resgate de chamada/gravação telef.		X ⁵			
Consulta sobre ações na linha (ordens)		X		X	X
Reclamações gerais			X	X	X
Troca de número					X
Problemas técnicos		X			
Informações sobre cobertura		X		X	X
Contratação/cancelamento de planos	X ⁶	X			X
Cancelamento de linha	X	X			X
Bloqueio/desbloqueio de linha	X	X			X
Bloqueio/desbloqueio de IMEI					X ³
Troca e 2ª via de simcard					X
Consulta de saldo	X	X	X	X	X
Extrato detalhado de uso					X
Geração de protocolos	X ⁴	X ⁴		X ⁴	X ⁴
Histórico de protocolos		Somente consulta, sem envio de doc.			X
Consulta/cópia de contratos e regulamentos					X
Opt in Opt out de envio de comunicação		X			

¹ Realiza ativação avulsa via CRM e presta auxílio ao cliente na ativação remota

² O cadastro remoto ocorre via *6800 (não é realizado via *8900) e há ainda o cadastro digital, que ocorre via link enviado para o cliente. Também pode ser feito via CRM.

³ Realizado VIA Produto Atacado, mas documentação é colhida pela Unifique/ Mhnet

⁴ Os protocolos de URA e atendimento humano são diferentes, bem como os gerados pelo CRM a cada ação.

⁵ O atendimento humano do *8900 abre internamente um pedido para resgatar a chamada feita pelo cliente nessa ura, já se o resgate de chamada for um atendimento feito pela Unifique/Mhnet, então a solicitação deve ser feita para a respectiva empresa.

⁶ Não há contratação de redes sociais na ura.