

Documento: **INSTRUÇÃO DE TRABALHO**  
Título: **RENOVAÇÃO CONTRATUAL COM TELEFONIA MÓVEL 5G**  
Elaborado por: **ADMINISTRAÇÃO DE MERCADO**  
Aprovado por: **DIRETORIA DE MERCADO**  
Código: **IT -MER-023** Homologado em: **12/09/2023** Versão: **000**



## INSTRUÇÃO DE TRABALHO PARA RENOVÇÃO CONTRATUAL COM TELEFONIA MÓVEL 5G

### 1. OBJETIVO

1.1. Esta instrução de trabalho tem como objetivo definir e estabelecer as regras para renovação contratual contendo o plano de telefonia Unifique Móvel 5G.

### 2. ABRANGÊNCIA

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

### 3. DESCRIÇÃO DAS ETAPAS

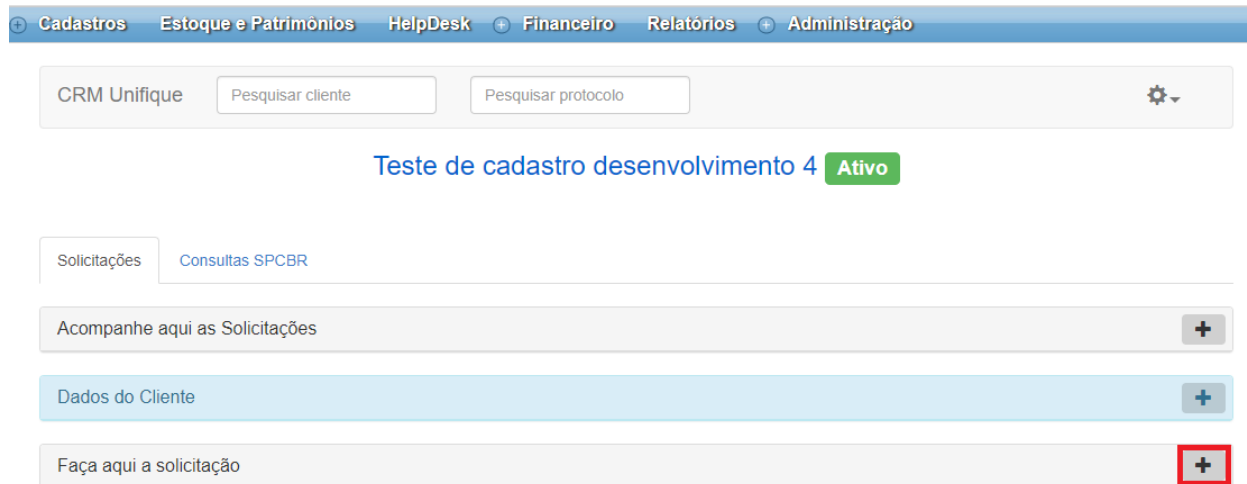
- 3.1. No menu principal do sistema Bemtevi, acessar o cadastro do cliente.
- 3.2. Clicar no item “**CRM**”.

The screenshot displays the Bemtevi system interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Cadastros', 'HelpDesk', 'Financeiro', 'Relatórios', and 'Administração'. Below this, a secondary bar shows 'PRINCIPAL' followed by numbered tabs 1 through 7, with 'CRM' highlighted in red, and 'SUPPORTE'. The main content area is divided into several sections:

- Informações:** Contains 'Teste de cadastro desenvolvimento 4' for a 'Pessoa Física' with CPF 470.570.169-05 and Código 429146. A green 'Ativo' status is shown. Below this is a 'Situação Financeira' table:

|             |          |
|-------------|----------|
| Pagas       | R\$ 0,00 |
| Não Pagas   | R\$ 0,00 |
| - Em atraso | R\$ 0,00 |
- Últimas alterações:** A list of recent changes:
  - 11/09/2023 - Cadastrado endereço no cliente (Usuário: Renata Esmério da Silva)
  - 04/09/2023 - Adicionado Login (Usuário: Login Creation API)
  - 04/09/2023 - Adicionado conta TV (Usuário: Login Creation API)A link 'Ver todas as alterações' is provided.
- Prospecção:** A section for 'Follow-ups' with an 'Adicionar Follow-Up' button.
- Endereços:** A list of addresses with a 'Total: 2' indicator. The addresses are:
  - Av Luiz de Camões, 721, Apto: 301, 88523-000, Bairro: Coral - Lages/SC (47) 99656-0401
  - R 8 de Novembro, 140, 89084-112, Bairro: Carijós - Indaial/SC (47) 99199-5670

3.3. Clicar em (+) na linha “**Faça aqui a solicitação**” para expandir a tela.



3.4. Preencher os campos:


- **Escolha o tipo de solicitação:** clicar em “**Renovação contratual**”;
  - **Setor de abertura de protocolo:** selecionar a opção que descreve seu setor;
  - **Pessoa que solicitou:** preencher o nome da pessoa que está solicitando o serviço;
  - **Canal de Comunicação:** selecionar o canal que o cliente entrou em contato conosco;
  - **Descrição da solicitação:** preencher com os detalhes da negociação;
  - **Endereço de Instalação:** selecionar o endereço de instalação do serviço;
  - **Revenda:** o preenchimento é automático;
  - **Vendedor:** selecionar o nome do vendedor;
  - **Endereço de Qualificação:** selecionar o endereço de instalação do serviço.
- Clicar em “**Salvar**”.

Documento: **INSTRUÇÃO DE TRABALHO**  
Título: **RENOVAÇÃO CONTRATUAL COM TELEFONIA MÓVEL 5G**  
Elaborado por: **ADMINISTRAÇÃO DE MERCADO**  
Aprovado por: **DIRETORIA DE MERCADO**  
Código: **IT -MER-023** Homologado em: **12/09/2023** Versão: **000**



Faça aqui a solicitação

Escolha o tipo de solicitação:

**Renovação contratual**  
Para solicitar a alteração de um plano podendo fazer a correção, upgrade e downgrade do plano. 

Setor de abertura de protocolo  
Comercial Residencial

Pessoa que solicitou  
Renata Esmerio

Canal de Comunicação  
Telefônico

Descrição da solicitação  
Renovação do Plano de Internet de 400Mb para 600Mb  
Mensalidade de R\$ 149,90  
Taxa de Instalação: Isenta  
Combo com Plano Unifique Móvel 5G 10Gb - Isento

Endereço de Instalação  
Lages, SC, Av Luiz de Camões, nº 721, Coral, CEP: 88523000, Predio Armarinhos

Revenda  
Filial Lages

CAMPOS ADICIONAIS

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Vendedor<br>Luana Raquel Pegoretti | Endereço de Qualificação<br>Lages, SC, Av Luiz de Camões, nº 721, Coral, CEP: 88523000, Predio Armar |
|------------------------------------|--|

**Salvar**

### 3.5. Clicar em (+) na linha “Plano(s)” para expandir a tela.

CRM Unifique

Teste de cadastro desenvolvimento 4 **Ativo**

Solicitações [Consultas SPCBR](#)

Acompanhe aqui as Solicitações

Dados do Cliente

Solicitação: 2023091126203078

Plano(s)

### 3.6. Preencher os campos:

- **Plano antigo:** selecionar o plano que está sendo alterado;
- **Motivo alteração:** selecionar o motivo da alteração;
- **Alterar plano?** clicar para confirmar a alteração de plano;
- **Novos Planos:** clicar em “Adicionar”.

CRM Unifique

Teste de cadastro desenvolvimento 4 **Ativo**

Solicitações [Consultas SPCBR](#)

Acompanhe aqui as Solicitações

Dados do Cliente

Solicitação: 2023091126203078

Plano(s)

Plano antigo

Motivo alteração

Alterar plano?

Novos Planos

Documento: **INSTRUÇÃO DE TRABALHO**  
Título: **RENOVAÇÃO CONTRATUAL COM TELEFONIA MÓVEL 5G**  
Elaborado por: **ADMINISTRAÇÃO DE MERCADO**  
Aprovado por: **DIRETORIA DE MERCADO**  
Código: **IT -MER-023** Homologado em: **12/09/2023** Versão: **000**



3.7. Nesta tela, selecionar os planos desejados, inserir apenas o número “1” para habilitar os planos e clicar em “Adicionar”.

**Nota: Inserir obrigatoriamente o plano de Telefonia Móvel 5G que faz parte do COMBO ofertado ao cliente.**

Lista de planos

14.01 - Telefonia móvel 5G

|       |  |            |                               |
|-------|--|------------|-------------------------------|
| - 0 + | [7350] - Fique Fibra Play 6 Mega - BIP         | R\$ 159,90 | 05.05 - Combo - Internet+Play |
| - 0 + | [6145] - Fique Fibra Play 6 Mega-BIP           | R\$ 79,90  | 05.05 - Combo - Internet+Play |
| - 0 + | [6144] - Fique Fibra Play 6 Mega-DC            | R\$ 69,90  | 05.05 - Combo - Internet+Play |
| - 0 + | [8064] - Fique Fibra Play 600 Mega TL FAM C    | R\$ 149,90 | 05.05 - Combo - Internet+Play |
| - 0 + | [8063] - Fique Fibra Play 600 Mega TL FAM IP   | R\$ 149,90 | 05.05 - Combo - Internet+Play |
| - 0 + | [8062] - Fique Fibra Play 600 Mega TL IND C    | R\$ 149,90 | 05.05 - Combo - Internet+Play |
| - 0 + | [8061] - Fique Fibra Play 600 Mega TL IND IP   | R\$ 149,90 | 05.05 - Combo - Internet+Play |
| - 0 + | [7350] - Fique Fibra Play Maxi 1000 Mega - BC  | R\$ 189,90 | 05.05 - Combo - Internet+Play |
| - 0 + | [7348] - Fique Fibra Play Maxi 1000 Mega - BIP | R\$ 189,90 | 05.05 - Combo - Internet+Play |
| - 1 + | [7351] - Fique Fibra Play Maxi 1000 Mega - DC  | R\$ 179,90 | 05.05 - Combo - Internet+Play |
| - 1 + | [8089] - Telefonia Móvel 5G 18GB               | R\$ 59,90  | 14.01 - Telefonia móvel 5G    |
| - 0 + | [7346] - Fique Fibra Play Maxi 600 Mega - BC   | R\$ 159,90 | 05.05 - Combo - Internet+Play |
| - 0 + | [7344] - Fique Fibra Play Maxi 600 Mega - BIP  | R\$ 159,90 | 05.05 - Combo - Internet+Play |
| - 0 + | [7347] - Fique Fibra Play Maxi 600 Mega - DC   | R\$        | 05.05 - Combo -               |

Cancelar Adicionar

Documento: **INSTRUÇÃO DE TRABALHO**  
Título: **RENOVAÇÃO CONTRATUAL COM TELEFONIA MÓVEL 5G**  
Elaborado por: **ADMINISTRAÇÃO DE MERCADO**  
Aprovado por: **DIRETORIA DE MERCADO**  
Código: **IT -MER-023** Homologado em: **12/09/2023** Versão: **000**



3.8. Na linha “Plano(s)”, selecionar:

- **Tipo de Cobrança:** a cobrança desejada pelo cliente;
- **Dia de Cobrança:** a data de vencimento da cobrança;
- **Endereço Nota Fiscal:** o endereço da Nota Fiscal;
- **Endereço de Cobrança:** o endereço da cobrança.

Plano antigo  
Fique Fibra Play 400 Mega - DC - Circuito: 02275331001

Motivo alteração  
Upgrade de Plano

Alterar plano?

Novos Planos  
[Adicionar](#)

---

**✘ Plano 1**  
05.05 - Combo - Internet+Play

Descrição do plano  
Fique Fibra Play Maxi 600 Mega - DC

Utiliza aluguel de equipamento  
Sim (valor do aluguel R\$ 19,90)

Valor do plano (R\$)  
179,90

SLA do plano (Horas)  
48

**✘ Plano 2**  
14.01 - Telefonia móvel 5G

Descrição do plano  
Telefonia Móvel 5G 10GB

Valor do plano (R\$)  
39,90

SLA do plano (Horas)  
0

**Tipo de Cobrança**  
B.51 - Boleto e-mail - BB

**Dia de Cobrança**  
10

**Endereço Nota Fiscal**  
Lages, SC, Av Luiz de Camões, 721, Coral, CEP: 88523000, Predio Armarinhos

**Endereço de Cobrança**  
Lages, SC, Av Luiz de Camões, 721, Coral, CEP: 88523000, Predio Armarinhos

**CFOP**  
5.307 - Prestação de serviço de comunicação a não contribuinte

**Tipo de Cobrança**  
B.51 - Boleto e-mail - BB

**Dia de Cobrança**  
10

**Endereço Nota Fiscal**  
Lages, SC, Av Luiz de Camões, 721, Coral, CEP: 88523000, Predio Armarinhos

**Endereço de Cobrança**  
Lages, SC, Av Luiz de Camões, 721, Coral, CEP: 88523000, Predio Armarinhos

**CFOP**  
5.307 - Prestação de serviço de comunicação a não contribuinte

Documento: **INSTRUÇÃO DE TRABALHO**  
Título: **RENOVAÇÃO CONTRATUAL COM TELEFONIA MÓVEL 5G**  
Elaborado por: **ADMINISTRAÇÃO DE MERCADO**  
Aprovado por: **DIRETORIA DE MERCADO**  
Código: **IT -MER-023** Homologado em: **12/09/2023** Versão: **000**



### 3.9. Preencher os campos:

- **Quantidade de Linhas:** Seleccionar o número 1;
  - **Venda em Loja Física:** Seleccionar a opção “Sim”;
  - **#1 ICCID:** Preencher com o número do ICCID que está embaixo do código de barras do cartão do chip entregue ao cliente.
- Ao finalizar, clique em “**Salvar planos**”.

Configuração do Plano 5G

Quantidade de Linhas:  Venda em Loja Física:

Informe o número de identificação de cada CHIP que irá compor o plano.

# 1 ICCID

Sugestão de Combo  
Este plano irá dar desconto nos planos abaixo:

- o Combo: Combo Fibra 1000Mb + Móvel 5G 18GB
  - Este Plano:
    - 8089 - Telefonia Móvel 5G 18GB - Valor do Plano de R\$59,90 por R\$59,90
  - Outros Planos:
    - 7023 - Fique Fibra Maxi 1000 Mega-DC - Valor do Plano de R\$179,90 por R\$120,00
    - 7025 - Fique Fibra Maxi 1000 Mega-DIP - Valor do Plano de R\$179,90 por R\$120,00

3.10. Clicar em (+) na linha “**Viabilidade**” para expandir a tela. A viabilidade é aprovada automaticamente em renovações contratuais, caso não apareça, repassar o numero do protocolo ao setor de BackOffice para liberação.

Viabilidade

| Cod. plano | Descrição do plano                   | Endereço   | Visualizar viabilidade                  | Criar projeto no ERP             |                                  |
|------------|--------------------------------------|--|---|----------------------------------|----------------------------------|
| 1366652    | Fique Fibra Play Maxi 1000 Mega - DC | Lages, SC, Av Luiz de Camões, nº 721, Coral, CEP: 88523000, Predio Armarinhos, -27.804002288360355, -50.30503119726639 | Viabilidade Aprovada e com termo gerado | <input type="button" value="👁"/> | <input type="button" value="➔"/> |
| 1366653    | Telefonia Móvel 5G 18GB              | Lages, SC, Av Luiz de Camões, nº 721, Coral, CEP: 88523000, Predio Armarinhos, -27.804002288360355, -50.30503119726639 | Viabilidade Aprovada e com termo gerado | <input type="button" value="👁"/> | <input type="button" value="➔"/> |

Documento: **INSTRUÇÃO DE TRABALHO**  
Título: **RENOVAÇÃO CONTRATUAL COM TELEFONIA MÓVEL 5G**  
Elaborado por: **ADMINISTRAÇÃO DE MERCADO**  
Aprovado por: **DIRETORIA DE MERCADO**  
Código: **IT -MER-023** Homologado em: **12/09/2023** Versão: **000**



3.11. Clicar em (+) na linha “**Geração do Termo de Prestação de Serviços**” para expandir as opções de preenchimento.

CRM Unifique

**Teste de cadastro desenvolvimento 4** Ativo

Solicitações

Acompanhe aqui as Solicitações

Dados do Cliente

Solicitação: 2023091126203078

Plano(s)

Viabilidade

Geração do Termo de Prestação de Serviços

3.12. Clicar em “**Cadastrar Benefícios**” do plano de banda larga.

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 |
|------------------|--|--|-----------------------|---|--|------------------------|
| 1239026          | Av Luiz de Camões, 721 - Predio Armarinhos | 690,00   | 0,00                  | 0,00  | 5  |                        |
|                  | 1366652                                    | Descrição: Fique Fibra Play Maxi<br>1000 Mega - DC<br>Mensalidade: R\$ 179,90        |                       |   | <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">Cadastrar Benefícios</span> |                        |
| 1239027          | Av Luiz de Camões, 721 - Predio Armarinhos | 0,00   | 0,00                  | 0,00  | 5  |                        |
|                  | 1366653                                    | Descrição: Telefonia Móvel 5G<br>18GB<br>Mensalidade: R\$ 59,90<br>Vigência: 0 meses |                       |   | <span style="background-color: blue; color: white; padding: 2px;">Alterar Benefícios</span>  |                        |

Endereço de Cobrança

3.13. Abrirá a tela “**Cadastro de Benefícios**”, preencher os campos de acordo com a escolha do cliente: Com ou sem Permanência:

**a) Cliente com a opção “Permanência de 12 meses”:**

- **Tipo de benefício:** selecionar “**Mensalidade**”;
- **Sem Permanência:** colocar o valor indicado na tabela de planos para fidelidade 12 meses, com o acréscimo +30%. Exemplo R\$179,90 + 30% = R\$ 233,90.
- **Permanência de 12 meses:** colocar o valor indicado na tabela de planos para fidelidade 12 meses;
- **Permanência:** selecionar 12 meses. É o tempo que o cliente ficará fidelizado conosco;
- **Benefício:** campo bloqueado para edição;
- **Valor da Instalação:** preencher caso haja troca e/ou adição de equipamento;
- **Quantidade de parcelas:** selecionar a quantidade de parcelas que o cliente pagará a taxa de instalação, quando houver.

Clicar em “**Salvar**”.

Cadastro de Benefícios

Tipo de benefício  
Mensalidade

| Sem Permanência | Permanência de 12 meses | Permanência de 24 meses | Permanência de 36 meses | Permanência de 48 meses |
|-----------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 233,90          | 179,90                  | 0,00                    | 0,00                    | 0,00                    |

Permanência  
12

Benefício  
0,00

Valor da Instalação  
0,00

Quantidade de parcelas  
0

Cancelar Salvar

**b) Cliente com a opção “Sem Permanência”:**

- **Tipo de benefício:** selecionar “**Mensalidade**”;
- **Sem Permanência:** colocar o valor indicado na tabela de planos para fidelidade 12 meses, com o acréscimo +30%. Exemplo R\$179,90 + 30% = R\$ 233,90.
- **Permanência de 12, 24, 36 ou 48 meses:** manter zerado em todos os campos (sem fidelidade);
- **Benefício:** campo bloqueado para edição;
- **Valor da Instalação:** preencher caso haja troca e/ou adição de equipamento;
- **Quantidade de parcelas:** selecionar a quantidade de parcelas que o cliente pagará a taxa de instalação, quando houver.

Clicar em “**Salvar**”.

Cadastro de Benefícios

Tipo de benefício  
Mensalidade

| Sem Permanência | Permanência de 12 meses | Permanência de 24 meses | Permanência de 36 meses | Permanência de 48 meses |
|-----------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 233,90          | 0,00                    | 0,00                    | 0,00                    | 0,00                    |

Permanência  
0

Benefício  
233,90

Valor da Instalação  
0,00

Quantidade de parcelas  
0

Cancelar Salvar

Documento: **INSTRUÇÃO DE TRABALHO**  
Título: **RENOVAÇÃO CONTRATUAL COM TELEFONIA MÓVEL 5G**  
Elaborado por: **ADMINISTRAÇÃO DE MERCADO**  
Aprovado por: **DIRETORIA DE MERCADO**  
Código: **IT -MER-023** Homologado em: **12/09/2023** Versão: **000**



3.14. 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 estará fora do contrato padrão. Clicar em **“Gerar Termo”**.

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

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 |
| 1239026          | Av Luiz de Camões, 721 - Predio Armarinhos | 690,00   | 0,00                  | 0,00  | 5                                    |                        |
|                  | 1366652                                    | Descrição: Fique Fibra Play Maxi 1000 Mega - DC<br>Mensalidade: R\$ 179,90         |                       |   | <a href="#">Cadastrar Benefícios</a> |                        |
| 1239027          | Av Luiz de Camões, 721 - Predio Armarinhos | 0,00   | 0,00                  | 0,00  | 5                                    |                        |
|                  | 1366653                                    | Descrição: Telefonia Móvel 5G 18GB<br>Mensalidade: R\$ 59,90<br>Vigência: 12 meses |                       |   | <a href="#">Alterar Benefícios</a>   |                        |

Endereço de Cobrança  
Lages, SC, Av Luiz de Camões, nº 721, Coral, CEP: 88523000, Predio Armarinhos

Observações do termo  
Limite: 0/500

[Gerar Proposta](#) [Gerar Termo](#)

Documento: **INSTRUÇÃO DE TRABALHO**  
Título: **RENOVAÇÃO CONTRATUAL COM TELEFONIA MÓVEL 5G**  
Elaborado por: **ADMINISTRAÇÃO DE MERCADO**  
Aprovado por: **DIRETORIA DE MERCADO**  
Código: **IT -MER-023** Homologado em: **12/09/2023** Versão: **000**



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

| Cod. Viabilidade | Endereço                                   | Valor Total do Projeto  | Valor Anual de Postes | Custo Anual de Ocupação de Faixa de Domínio | Prazo de instalação                | Visualizar viabilidade |
|------------------|--|---|-----------------------|---|------------------------------------|------------------------|
| 1239026          | Av Luiz de Camões, 721 - Predio Armarinhos | 690,00  | 0,00                  | 0,00  | 5                                  |                        |
|                  | 1366652                                    | Descrição: Fique Fibra Play Maxi 1000 Mega - DC<br>Mensalidade: R\$ 179,90        |                       |   | <a href="#">Alterar Benefícios</a> |                        |
| 1239027          | Av Luiz de Camões, 721 - Predio Armarinhos | 0,00  | 0,00                  | 0,00  | 5                                  |                        |
|                  | 1366653                                    | Descrição: Telefonia Móvel 5G 18GB<br>Mensalidade: R\$ 59,90<br>Vigência: 0 meses |                       |   | <a href="#">Alterar Benefícios</a> |                        |

Endereço de Cobrança  
Lages, SC, Av Luiz de Camões, nº 721, Coral, CEP: 88523000, Predio Armarinhos

Observações do termo  
Limite: 0/500

[Visualizar/Imprimir](#) [Enviar contrato por SMS](#) [Enviar contrato por Email](#) [Enviar contrato por SMS e Email](#) [Cancelar Termo](#)

3.16. Abrirá a tela “**Envio Contrato**”, clicar em “**Sim**” para confirmar.

Envio Contrato

Deseja enviar esse contrato via sms e Email?

3.17. Clicar “**OK**” para concluir.

tio.redeunifique.com.br diz

Sucesso ao enviar termos pAWUK3CP2

Documento: **INSTRUÇÃO DE TRABALHO**  
Título: **RENOVAÇÃO CONTRATUAL COM TELEFONIA MÓVEL 5G**  
Elaborado por: **ADMINISTRAÇÃO DE MERCADO**  
Aprovado por: **DIRETORIA DE MERCADO**  
Código: **IT -MER-023** Homologado em: **12/09/2023** Versão: **000**



3.18. Após o envio do termo, confirmar se a mudança do plano antigo para o novo foi feita no item 6 do Bemtevi. O plano será colocado em cortesia e sinalizado por um sinal de \* (asterisco).

6. Planos deste cliente

PRINCIPAL 1 2 3 4 5 6 7 CRM SUPORTE

Ativo

Pesquisar e-mails | Pesquisar VoIPs | Planos ativos | Planos arquivados | Planos removidos  
Pesquisar logins | Interface Responsiva | Patrimônios | Domínios de e-mail

Planos ATIVOS do cliente: Teste de cadastro desenvolvimento 4

B.51 - Boleto e-mail - BB - Dia 10 - Adicionar novo plano  
Endereço de Cobrança: Coral, Av Luiz de Camões, Predio Armarinhos Simular cobrança

1 - Fique Fibra Play Maxi 600 Mega - DC, preço especial unit.: R\$ 149,90  
Quantidade: 1 plano(s), Total: R\$ 149,90 \* REVENDA: Filial Lages  
Endereço do Plano: Lages, SC, Av Luiz de Camões, 721, Apto: 301, Coral, CEP: 88523000, Predio Armarinhos  
Código do Circuito: 02275331001

Opções...

2 - Telefonia Móvel 5G 10GB, preço especial unit.: R\$ 39,90  
Quantidade: 1 plano(s), Total: R\$ 39,90 \* REVENDA: Filial Lages  
Endereço do Plano: Lages, SC, Av Luiz de Camões, 721, Apto: 301, Coral, CEP: 88523000, Predio Armarinhos  
Código do Circuito: 02275459001

| MSISDN | ICCID                | Contratação | Ativação | Inativação |
|--------|----------------------|-------------|----------|------------|
|        | 89552920000000016122 | 00/00/0000  |          |            |

Campos em branco - Informação pendente, aguardando registro e ativação da linha de telefonia móvel.

Total mensal cobrado: R\$ 0,00

\* Cortesia

3.19. Abrir o CRM e clicar no número do protocolo.

CRM Unifique

Pesquisar cliente

Pesquisar protocolo

Teste de cadastro desenvolvimento 4 Ativo

Solicitações Consultas SPCBR

Acompanhe aqui as Solicitações

Dados do Cliente

Solicitação: 2023091126222951

Plano(s)

Viabilidade

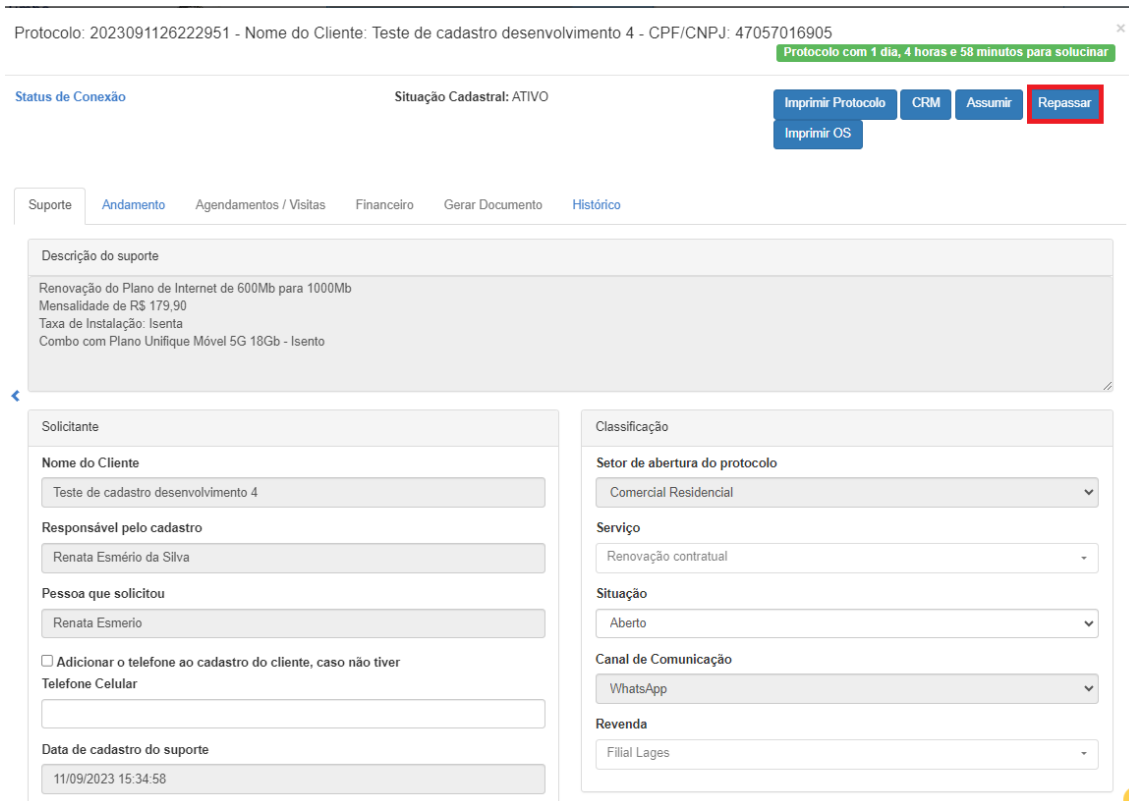
Geração do Termo de Prestação de Serviços

Validação do Termo de Prestação de Serviços

Documento: **INSTRUÇÃO DE TRABALHO**  
Título: **RENOVAÇÃO CONTRATUAL COM TELEFONIA MÓVEL 5G**  
Elaborado por: **ADMINISTRAÇÃO DE MERCADO**  
Aprovado por: **DIRETORIA DE MERCADO**  
Código: **IT -MER-023** Homologado em: **12/09/2023** Versão: **000**

unifique

### 3.20. Ao abrir o protocolo, clicar em “Repassar”.



### 3.21. Abrirá a tela “Repasse de protocolo”, preencher os campos:

- **Grupo Responsável:** selecionar “Cobrança”, porém se houve troca de equipamento repassar para o grupo “Manutenção Residencial”;
- **Revenda:** o preenchimento é automático e haverá cidades que ficará como “Nada selecionado”;
- **Motivo:** preencher com “Resolver o protocolo”.

Clicar em “Repassar”.

Documento: **INSTRUÇÃO DE TRABALHO**  
Título: **RENOVAÇÃO CONTRATUAL COM TELEFONIA MÓVEL 5G**  
Elaborado por: **ADMINISTRAÇÃO DE MERCADO**  
Aprovado por: **DIRETORIA DE MERCADO**  
Código: **IT -MER-023** Homologado em: **12/09/2023** Versão: **000**

unifique

Protocolo: 2023091126222951 - Nome do Cliente: Teste de cadastro desenvolvimento 4 - CPF/CNPJ: 47057016905 ×  
Protocolo com 1 dia, 4 horas e 37 minutos para solucionar

Repasse de protocolo

Grupo atual  
Ativação / Agendamento Serviços Extras

Grupo responsável  
Cobrança

Revenda  
Filial Lages

Motivo  
Resolver o Protocolo

Cancelar Repassar

#### 4. FLUXOGRAMA

Em andamento

#### 5. 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

Documento: **INSTRUÇÃO DE TRABALHO**  
Título: **RENOVAÇÃO CONTRATUAL COM TELEFONIA MÓVEL 5G**  
Elaborado por: **ADMINISTRAÇÃO DE MERCADO**  
Aprovado por: **DIRETORIA DE MERCADO**  
Código: **IT -MER-023** Homologado em: **12/09/2023** Versão: **000**



qualquer formato ou por quaisquer meios, sejam eletrônicos ou físicos, sem prévia autorização formal da Supervisão de Administração de Mercado.

#### 7.6. Controle de versão:

| <b>Versão</b> | <b>Data</b> | <b>Elaborado por</b>  | <b>Aprovado por</b>  | <b>Descrição</b>    |
|---------------|-------------|-----------------------|----------------------|---------------------|
| 000           | 12/09/2023  | Supervisão de Mercado | Diretoria de Mercado | Elaboração original |

