



Boletim 001

Contrato Fixa Local OI – Procedimentos

1 Serviço

1.1 Cancelamento e Mudança de endereço de linhas fixas (Ramal Virtual Avulso e Terminais Não Residenciais)

Preencher formulário "Folhinha Voice-Net" (modelo do formulário disponível na área de Download) encaminhar à Operadora de telefonia fixa local através do canal de entrada persofixa@oi.net.br com cópia ao respectivo Executivo de Atenção da Operadora de telefonia fixa local e para SEGER: telefonia@seger.es.gov.br. Quando concluída a execução do serviço, a SEGER informará à Operadora de Longa Distância.

1.2 Instalação (Ramal Virtual Avulso)

Preencher formulário "Folhinha Voice-Net" (modelo do formulário disponível na área de Download) e enviar ao Executivo de Atenção da Operadora de telefonia fixa local, conforme Carteira de Atendimento. Quando concluída a execução do serviço, a SEGER informará à Operadora de Longa Distância.

1.3 Instalação (Terminais Não Residenciais)

Preencher formulário "Folhinha Voice-Net" (modelo do formulário disponível na área de Download) encaminhar à Operadora de telefonia fixa local através do canal de entrada persofixa@oi.net.br com cópia ao respectivo Executivo de Negócios da Operadora de telefonia fixa local e para SEGER: telefonia@seger.es.gov.br. Quando concluída a execução do serviço, a SEGER informará à Operadora de Longa Distância.

1.4 Mudança de número

Enviar ao Executivo de Atenção da operadora com cópia para SEGER: telefonia@seger.es.gov.br. Quando concluída a alteração a SEGER informará à Operadora de Longa Distância.

1.5 Implantar nova faixa de numeração – Prefixo 3636 ou demais prefixos.

Enviar ao Executivo de Negócios da operadora com cópia para SEGER: telefonia@seger.es.gov.br. Quando concluída a ativação dos novos acessos a SEGER informará à Operadora de Longa Distância.

1.6 Troca de Categoria, Bloqueio/Desbloqueio

Enviar e-mail para persofixa@oi.net.br copiando o Executivo de Atenção da Operadora de telefonia fixa local, conforme Carteira de Atendimento e SEGER: telefonia@seger.es.gov.br.

1.7 Instalação de Circuitos

Enviar e-mail para a Operadora de telefonia fixa local aos cuidados do Executivo de Negócios, conforme Carteira de Atendimento (ver documento disponível na área de Download).

1.8 Mudança de endereço e cancelamento de circuitos

Enviar e-mail para a Operadora de telefonia fixa local aos cuidados do Executivo de Atenção, conforme Carteira de Atendimento (ver documento disponível na área de Download).

1.9 Comunicar Defeito (Ramal Virtual Avulso e Terminais Não Residenciais)


Entrar em contato com Atendimento online pelo número **0800 031 8031**. NÃO é necessário enviar e-mail.

1.10 Comunicar Defeito (Tronco E1 e Circuitos)

Entrar em contato com Atendimento online pelo número **0800 286 9545**. NÃO é necessário enviar e-mail.

1.11 Status de Defeito (Circuitos)

Entrar em contato com Gestor Técnico, conforme escala de recorrência abaixo. NÃO é necessário enviar e-mail.

 Lista de Recorrência - Gerencia de Serviços Gerenciados				
Nível	Área	Nome	Telefone	Situação de acionamento
1	Equipe de Diagnóstico e Monitoramento (NOC)	Técnico de Plantão	0800-286-9545 opção 2	Durante todo o andamento do reparo. (24 horas por dia e 7 dias por semana)
2	Analista Técnico	Analista técnico de Plantão	(62) 3240-3261	Após Vencimento do prazo do reparo. (24 horas por dia e 7 dias por semana)
3	Gestor Técnico	José Carlos da Silva Rodrigues	(21) 98728-1042	Transcorrido prazo de reparo contratado.
4	Supervisor Gestão Técnica	Carlos Eduardo da Costa Fernandes	(21) 98871-9218	Após já acionado o nível anterior e pelos menos 1 hora após vencimento do prazo do reparo.
5	Gerência de Serviços Gerenciados	Fabio de Araujo Henriques	(21) 98823-6341	Após já acionado o nível anterior e pelos menos 2 horas após vencimento do prazo do reparo.
6	Ger. Centro de Gerencia de Serviços	Helio Donisete Magatti	(11) 98050-0075	Após já acionado o nível anterior e pelos menos 4 horas após vencimento do prazo do reparo.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

Problemas relacionados a Monitoração(proatividade) e Diagnóstico junto ao NOC, ligar para a Líder Edson Basilio (21) 98865-3105

Solicitações de reparo e posicionamento devem ser realizadas pelo 0800-286-9545 disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, nos 365 dias do ano.

Informações sobre o status de um reparo, até o prazo de vencimento do SLA contratado, devem ser obtidas através do nível 1 (0800-286-9545 opção 2)

Informações de reparos com SLA já vencidos, sem que tenha havido qualquer ligação anterior, deve ser feita sempre iniciando-se pelo nível 1 (0800-286-9545 opção 2).

Após o vencimento, o acionamento dos demais níveis deverá observar os prazos e a ordem/sequência de recorrência indicados.

Eventuais recados deixados em Correio de Voz e SMS devem conter: número do circuito, empresa, nome e telefone para retorno.

1.12 Acompanhar serviços não atendidos pela operadora

Enviar a cópia da solicitação original ao respectivo Executivo de Atenção que atende ao Órgão conforme "Carteira de Distribuição dos Executivos de Atenção da Operadora".

2 Faturamento

2.1 Instalação/Reinstalação do Software, Suporte Técnico/Erro de Aplicativo, Treinamento, Dúvidas na utilização da ferramenta (como criação de novos centros de custos na ferramenta Conta Customizada - Ex. Novo Hospital, Nova Localidade, Nova Sede) e Adesão ao Portal Contas B2B (Extração de Nota Fiscal).

Enviar e-mail para o Executivo de Atenção, conforme "Carteira de Distribuição dos Executivos de Atenção da Operadora".

2.2 2ª Via de Conta, Contestação de Fatura, Prorrogação de Fatura

Enviar e-mail para contacorpfixa@oi.net.br com cópia para o Executivo de Atenção e para SEGER: telefoniam@seger.es.gov.br.

2.3 Inclusão de Meios na Conta Customizada

Enviar e-mail para o Executivo de Atenção, conforme "Carteira de Distribuição dos Executivos de Atenção da Operadora".

2.4 Criação de Nova Conta Customizada, Reestruturação, Alteração de Vencimento

Enviar e-mail para o Executivo de Atenção, conforme "Carteira de Distribuição dos Executivos de Atenção da Operadora".

2.5 Negociação de pagamento de Faturas Vencidas (Que não estejam em contestação)

Enviar e-mail para analista de cobrança ingrid.tristao@oi.net.br especificando o motivo da solicitação.

3 Regularidade Fiscal

3.1 Certidões

Consultar CRC da empresa no Portal de Compras – www.compras.es.gov.br no ítem Pesquisa de Fornecedores.

3.2 Solicitação de Certidões

Enviar e-mail para analista de cobrança ingrid.tristao@oi.net.br com cópia para o Executivo de Atenção e para SEGER: telefoniam@seger.es.gov.br.

Para agilizar o atendimento o e-mail deve conter a informação do CNPJ da empresa e a especificação da certidão.

4. Observações

4.1

Os procedimentos listados nos itens 1.1 e 1.4 se aplicam aos Órgãos e Entidades que não possuem equipamentos de PABX implantados. Para aqueles que já possuem os equipamentos implantados deverá ser aberto chamado no Método no endereço no site da SEGER em Gestão de Telefonia, Boletins Informativos nº 002/2016/Método.

4.2

Os assuntos dos e-mails deverão seguir o mesmo padrão dos itens informados neste Boletim Informativo.

4.3

Para agilizar o atendimento feito pelo Call Center os e-mails devem conter as informações abaixo:

- Número do CNPJ e Razão social;
- Número da linha a ser prorrogada com DDD, mês da conta, valor e vencimento original;
- Qual a solicitação e motivo;
- Nome e sobrenome do solicitante;
- Um telefone de contato fixo e um contato móvel;
- E-mail do cliente;
- Informar se o cliente deseja ou não a 2ª via de contas prorrogada e o tipo de envio (PDF/TXT/EXCEL).

4.4

Informar em todos os procedimentos de instalação solicitados, o número da conta customizada do órgão/entidade.

5. Atendimento

O seu atendimento será realizado principalmente pelos profissionais abaixo:

Ricardo Cameron

Vendas Corporativo ES
Diretoria de Mercado Corporativo
(031 27) 98817-5600
ricardo.cameron@oi.net.br



Christiane Dos Santos Zorzal

Atenção ao Cliente e Pós Venda ES
Dir. Serviços a Clientes Oi Soluções
Oi Móvel: (031 27) 98814-9685
christianesantos@oi.net.br

