

Vivo POP

Procedimento Operacional Padrão

Canal

Lojas Próprias
Parceiros
Parceiros Venda Externa

Segmento

Fixa Smart
Fixa Next

Abrangência

Nacional

Cadastro de Endereço e Pinga Lote

Este documento tem como objetivo orientar os canais a forma correta de cadastro de endereço e quando houver necessidade de abertura de chamado para tratativa de Pinga Lote da Fixa.

Resumo

Versão: 02

Item: Todo Documento

Alteração: Revisão de Conteúdo

Atualização: 20/02/2024

Modificação: Processos Diretoria de Canais

Aprovação: Processos Diretoria de Canais

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



● CADASTRO DE ENDEREÇO

Para cadastrar o endereço correto, é importante questionar o cliente se o endereço informado é o mesmo que consta nos comprovantes de endereço (luz, água e correspondência bancária). O colaborador poderá validar o endereço no [Site dos Correios](#).

[Clique Aqui](#) para o passo a passo de como Cadastrar o Endereço no Sistema Smart Web para realizar a consulta de cobertura.

FICA A DICA!

Clique no assunto de seu interesse e seja direcionado automaticamente.



● CONSULTA COBERTURA

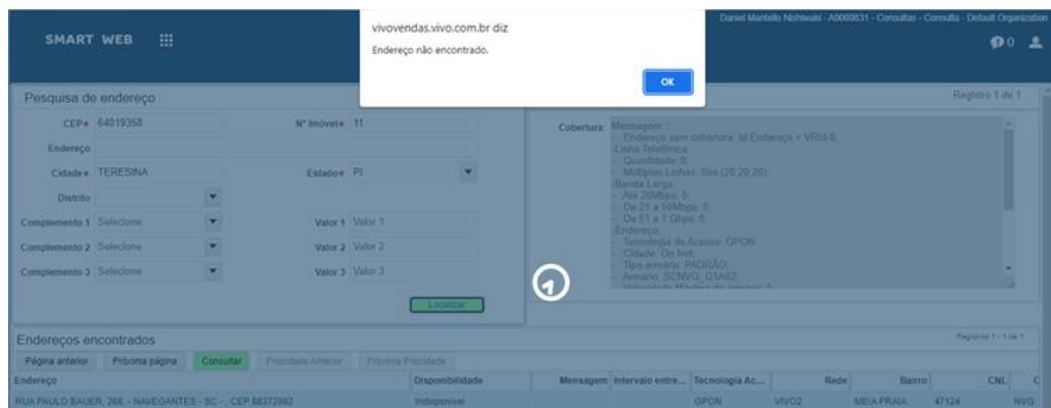
Quando consultar a cobertura do endereço do cliente da fixa tanto sistema Smart Web quanto no Vivo Next e apresentar uma mensagem de erro neste retorno, verifique se a mensagem se encaixa em algum dos cenários que citaremos neste documento, pois se sim, você poderá acionar a equipe especializada para tratativa do caso.

Segue sistemas e redes abordadas neste documento:

- [Consulta CEP](#)
- [Sistema Smart Web Vivo 2](#)
- [Sistema Smart Web Vivo 1](#)
- [Sistema Vivo Next](#)
- [Fribrasil](#)
- [ATC](#)

● LISTAS DE CEP'S BLOQUEADOS E LIBERADOS/ SMART WEB

- Identificar após a consulta cobertura o pop-up “Endereço não encontrado”;
- Consultar se o endereço consta na lista “Liberados” ou “Bloqueados” FiBrasil, Vivo1, Vivo 2 e ATC, dentro do Power BI/Lista CEPS: [Clique Aqui!](#)
- Se o nome da rua consta na lista de endereços da FiBrasil, Vivo1, Vivo 2 e ATC, mas o lote do cliente (endereço + número + complemento) não estiver presente, deve-se solicitar o pinga lote à FiBrasil.



● LISTAS DE CEP'S BLOQUEADOS E LIBERADOS/ NEXT

- Após clicar no botão “Próximo” na consulta de endereço, identificar a mensagem “3/17 - Endereço sem cobertura...”;
- Consultar se o endereço consta na lista “Liberados” ou “Bloqueados” FiBrasil, Vivo1, Vivo 2 e ATC, dentro do Power BI/Lista CEPS: [Clique Aqui!](#)
- Se o nome da rua consta na lista de endereços da FiBrasil, Vivo1, Vivo 2 e ATC, mas o lote do cliente (endereço + número + complemento) não estiver presente, deve-se solicitar o pinga lote à FiBrasil.



● SISTEMA SMART WEB VIVO 2 CENSUP

Para acionar o CENSUP, é imprescindível a abertura de SOS CENSUP (que é a atividade de viabilidade técnica gerada na oportunidade de venda, criada dentro da conta do cliente) [Clique Aqui](#).

Sem Cobertura Pinga Lote: Quando consultar um endereço no seu sistema de vendas e o retorno for sem cobertura representado pelo erro: **“Mancha de cobertura = sim. Endereço sem cobertura”**

É preciso primeiro se assegurar de que está pesquisando de maneira correta, incluindo todos os pontos do endereço como, por exemplo, Quadra e Lote, Mini trecho, CEP correto e afins. Se sim, a pesquisa está sendo feita de maneira correta e se o erro ainda permanecer, realizar a abertura da SOS Pinga lote para cadastro do lote.

Prazo de atendimento para pinga lote em rede Vivo 2 é de 48 horas (2 dias úteis) para novas vendas.

Importante: Acionamentos via e-mail precisam ocorrer em paralelo com a abertura de SOS.

Mensagem de erro na consulta cobertura

```
Mensagem:
- Mancha de cobertura = sim. Endereço sem cobertura. Id Endereço = VRId-2;
-Linha telefônica;
- Quantidade: 0;
- Múltiplas Linhas: -;
-Banda Larga;
- Até 20Mbps: 0;
- De 21 a 50Mbps: 0;
- De 51 a 1 Gbps: 0;
-Endereço;
- Tecnologia do Acesso: METALICO;
- Cidade: On Net;
- Tipo armário; ;
- Armário; ;
- Velocidade Máxima do armário: 0;
- Distância do armário; ;
- Caixa; ;
- Central Secundária; ;
- Data de Construção; ;
- Data de Construção TV; ;
- Tecnologia de TV: Híbrido/DTH;
- ID de Obra; ;
- Central Primária; ;
- Estação telefônica;
```

● **DEMAIS ESCOPO CENSUP VIVO 2 MUB (MAPEAMENTO URBANO BÁSICO)**

Os únicos cenários que CENSUP atua em casos de MUB (Mapeamento Urbano Básico), são:

CORREÇÃO:

- CEP;
- Numeração/Tipificação de Lotes;
- Complementos;
- Logradouro Nome de Ruas.

CADASTRO:

Novas Ruas, lembrando que para nos acionar, é imprescindível:

- A) Abertura de SOS CENSUP ou;
- B) O número de ordem de venda ou;
- C) Comprovação da necessidade de correção oriunda, das áreas técnicas das cidades.

IMPORTANTE

Esse fluxo se aplica apenas para correções de endereços/ MUB em rede Vivo 2. Para casos de Rede Vivo 1 acione o grupo Censup Supervisão para que seja enviado os padrões conforme cada caso.

PRAZO de atendimento em correções de MUB é em 48 horas úteis (2 dias úteis).

● **DEMAIS ESCOPO CENSUP VIVO 2 MUB (MAPEAMENTO URBANO BÁSICO)**

Correções de MUB não necessitam, obrigatoriamente, de SOS. Porém é necessário seguir o envio do e-mail com o padrão de assunto e corpo conforme orientado abaixo:

Cenários onde o lote, logradouro, complemento ou outros precisam de correção.

No assunto do e-mail, colocar: CORREÇÃO DE MUB + N° DO DOCUMENTO DO CLIENTE (CPF E/OU CNPJ).

Chave de e-mail: censup.pinga.lote@telefonica.com

No corpo do e-mail, preencher os seguintes dados:

- Cep:
- Endereço Completo:
- Bairro:
- Cidade e Estado:
- Transversal 1:
- Transversal 2:
- Print da Localização:
- Print Site dos Correios:
- Print do Erro da Ferramenta de Vendas:
- Descrição do Problema:

● **DEMAIS ESCOPO CENSUP VIVO 2 MUB (MAPEAMENTO URBANO BÁSICO)**

Adicionar um “DE-PARA”, informando qual a informação errada e qual a correta que a substituirá.

- **Ex.:** CEP Incorreto: 12345678 / CEP Correto: 87654321.
- **Ex.:** Complemento Incorreto: Bloco A / Complemento Correto: Bloco 1.

IMPORTANTE: Para de correção de CEP usamos sempre a base dos correios, para casos divergentes precisamos de um comprovante de endereço para prosseguir com a correção.

ATENÇÃO:

Se sua solicitação for para correções nos sistemas CSO/ SAGRE CAD visando a entrega de produtos corporativos como LINKS, IP'S dedicados, ERB'S via Fibra por exemplo, favor seguir como o modelo abaixo:

- **ASSUNTO:** CADASTRO CORP + DOC CLIENTE.
- **Chave de e-mail:** censup.pinga.lote@telefonica.com
- No corpo do e-mail, preencher: DESCRIÇÃO DO MOTIVO/PROBLEMA: CADASTRO CORP PARA (LANÇAMENTO DE ERB FIBRADA/Link Dedicado.).

● ABERTURA SOS SISTEMA SMART WEB REDE VIVO 2

1ª Etapa - Realizar a busca pelo CEP e N^o, caso não exista complementos, clicar em localizar;

2ª Etapa - Selecionar o endereço, conforme informado pelo cliente e clicar em **Consultar Cobertura**;

3ª Etapa - Apresentando a informação de Mancha de Cobertura - Sim, clicar em Salvar;

Pesquisa de endereço Registro 1 de 1+

CEP★ 86701472 **1** N° Imóvel★ 355

Endereço

Cidade★ ARAPONGAS Estado★ PR

Distrito

Complemento 1 Selecione Valor 1 Valor 1

Complemento 2 Selecione Valor 2 Valor 2

Complemento 3 Selecione Valor 3 Valor 3

Localizar

Endereço Selecionado Registro 1 de 1

Cobertura: Mensagem: ;
 Mancha de cobertura = sim. Endereço sem cobertura. Id Endereço = VRId-0;
 Linha Telefônica:
 - Quantidade: 0;
 - Múltiplas Linhas: -;
 Banda Larga:
 - Até 20Mbps: 0;
 - De 21 a 50Mbps: 0;
 - De 51 a 1 Gbps: 0;
 Endereço:
 - Tecnologia do Acesso: METALICO;
 - Cidade: On Net;
 - Tipo armário: ;
 - Armário: ;
 Velocidade Máxima do armário: 0;

Salvar **3**

Endereços encontrados Registros 1 - 1 de 1

Página anterior Próxima página **Consultar** Prioridade Anterior Próxima Prioridade

Endereço	Disponibilidade	Mensagem	Intervalo entre...	Tecnologia Ac...	VIVO2
R. CONDOR, 355, - ARA...	Indisponível		- até 849/850	METALICO	VIVO2

Endereços salvos Avançar >

Oportunidade Consulta Cobertura / Consulta Online Alterar Central Alterar para Metálico VIVO1

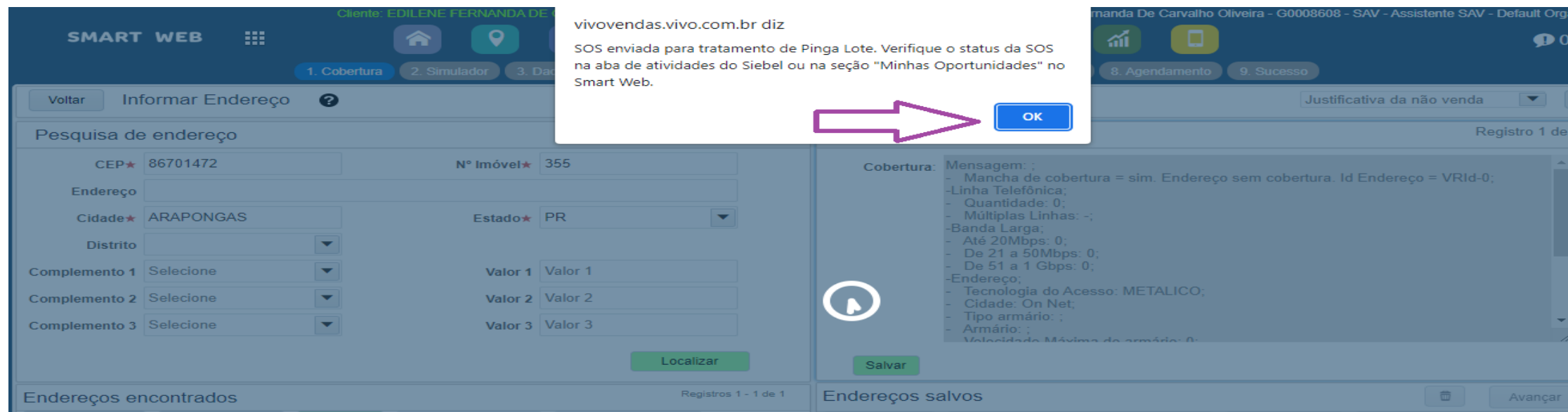
Endereço	Consulta Online	Data da Cober...	Retorno da Consu...	Pedido criado ...
----------	-----------------	------------------	---------------------	-------------------

● ABERTURA SOS SISTEMA SMART WEB REDE VIVO 2

4ª Etapa – Após clicar em SALVAR, o sistema vai criar automaticamente a SOS, somente clicar em OK.

Pronto! É só aguardar o prazo o Prazo de 48 horas úteis.


Lembre-se que não é necessário enviar e-mail, somente acompanhar o retorno da solicitação de análise.



● ABERTURA SOS SISTEMA SMART WEB REDE VIVO 2

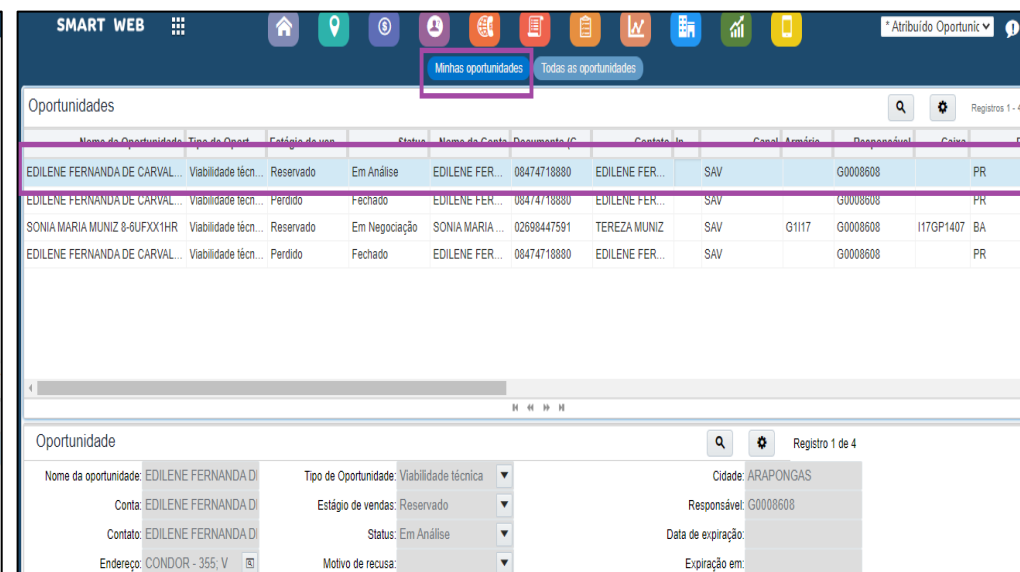
Após Ok na mensagem, o sistema informa que a oportunidade foi criada com sucesso e abaixo o número da atividade.

Para acompanhar, consulte o módulo de oportunidades e acompanhe a liberação que ocorre em até 48 horas úteis.



Oportunidade criada com sucesso!

ID	Criado em	Tipo de Oport...	Estágio de Ve...	Status	Endereço
8-6V3AIF7L	13/9/2022 15:2...	Viabilidade téc...	Reservado	Em Análise	CONDOR - 355, VILA CASCATA - 86701472, ARAPONGAS - PR



SMART WEB

Minhas oportunidades Todas as oportunidades

Oportunidades

Nome da Oportunidade	Tipo de Oport...	Estágio de ven...	Status	Nome de Conta	Documento (C...	Conta de In...	Cidade	América	Responsável	Cidade	Fato
EDILENE FERNANDA DE CARVAL...	Viabilidade técn...	Reservado	Em Análise	EDILENE FER...	08474718880	EDILENE FER...	SAV	G0008608		PR	
EDILENE FERNANDA DE CARVAL...	Viabilidade técn...	Perdido	Fechado	EDILENE FER...	08474718880	EDILENE FER...	SAV	G0008608		PR	
SONIA MARIA MUNIZ 8-6UFXX1HR	Viabilidade técn...	Reservado	Em Negociação	SONIA MARIA ...	02698447591	TEREZA MUNIZ	SAV	G1117	G0008608	1176P1407	BA
EDILENE FERNANDA DE CARVAL...	Viabilidade técn...	Perdido	Fechado	EDILENE FER...	08474718880	EDILENE FER...	SAV	G0008608		PR	

Oportunidade

Nome da oportunidade: EDILENE FERNANDA D...
Conta: EDILENE FERNANDA D...
Contato: EDILENE FERNANDA D...
Endereço: CONDOR - 355, V...

Tipo de Oportunidade: Viabilidade técnica
Estágio de vendas: Reservado
Status: Em Análise
Motivo de recusa:

Cidade: ARAPONGAS
Responsável: G0008608
Data de expiração:
Expiração em:

● SISTEMA SMART WEB VIVO 1 CENSUP

Para acionar o **CENSUP**, é imprescindível a abertura de **SOS CENSUP** (que é a atividade de viabilidade técnica gerada na oportunidade de venda, criada dentro da conta do cliente) [Clique Aqui](#).

Sem Cobertura Pinga Lote: Quando consultar um endereço no seu sistema de vendas e o retorno for sem cobertura representado pelo erro: **“erro 586 – endereço não encontrado”**

É preciso primeiro se assegurar de que está pesquisando de maneira correta, incluindo todos os pontos do endereço como, por exemplo, Quadra e Lote, Mini trecho, CEP correto e afins. Se sim, a pesquisa está sendo feita de maneira correta e se o erro ainda permanecer, realizar a abertura da SOS Pinga lote para cadastro do lote.

Prazo de atendimento para pinga lotes em rede Vivo 1 é de 72 horas (3 dias úteis) para novas vendas.

IMPORTANTE: Para demais solicitações como: Correção de Logradouro, Correção de AT, Correção de CEP, Correção de Flag FWT Smart ou Next, Confirmação de Tecnologia, Erro 538. Realizar a abertura via Help Us, [Clique Aqui!](#)

Mensagem de erro na consulta cobertura

Mensagem: ;
- RTB => ESB.1.1.ERR.020 - Erro na execucao da operacao no OSP, erro: 586 - Endereço não encontrado - Atributos inválidos ou não informados.; ADSL => ESB.1.1.ERR.020 - Erro na execucao da operacao no OSP, erro: 586 - Endereço não encontrado - Atributos

-Linha Telefônica;
- Quantidade: ;
- Múltiplas Linhas: -;
-Banda Larga;
- Até 20Mbps: 0;
- De 21 a 50Mbps: 0;
- De 51 a 1 Gbps: 0;
-Endereço;
- Tecnologia do Acesso: ;
- Cidade: On Net;
- Tipo armário: ;
- Armário: ;
-

● ABERTURA SOS SISTEMA SMART WEB REDE VIVO 1

1ª Etapa - Realizar a busca pelo CEP e N^o, caso não exista complementos, clicar em localizar;

2ª Etapa - Selecionar o endereço, conforme informado pelo cliente e clicar em consultar cobertura;

3ª Etapa - Apresentando a informação de Erro 586 - endereço não encontrado, clicar em salvar.

Pesquisa de endereço Registro 1 de 1+

CEP★ 11700500 N° Imóvel★ 1613

Endereço

Cidade★ PRAIA GRANDE Estado★ SP

Distrito

Complemento 1 Selecione

Complemento 2 Selecione

Complemento 3 Selecione

Valor 1 Valor 1

Valor 2 Valor 2

Valor 3 Valor 3

Pesquisa de endereço Applet do formulário

Localizar

Endereço Selecionado Registro 1 de 1

Cobertura: Mensagem: ;

- RTB => ESB.1.1.ERR.020 - Erro na execucao da operacao no OSP, erro: 586 - Endereço não encontrado - Atributos inválidos ou não informados. ; ADSL => ESB.1.1.ERR.020 - Erro na execucao da operacao no OSP, erro: 586 - Endereço não encontrado - Atributos in;
- Linha Telefônica;
- Quantidade: ;
- Múltiplas Linhas: -;
- Banda Larga;
- Até 20Mbps: 0;
- De 21 a 50Mbps: 0;
- De 51 a 1 Gbps: 0;
- Endereço;
- Tecnologia do Acesso: ;
- Cidade: On Net

Salvar

Endereços encontrados Registros 1 - 1 de 1

Página anterior Próxima página **Consultar** Prioridade Anterior Próxima Prioridade

Endereço	Disponibilidade	Mensagem	Intervalo entre...	Tecnologia Ac...
AV ECOLOGICA Y T GIU...	Indisponível			VIVO

Endereços salvos

Oportunidade Consulta Cobertura / Consulta Online Alterar Central Alterar para Metálico VIVO1

Endereço	Consulta Online	Data da Cober...	Retorno da Consu...	Pedido criado ...
AV ECOLOGICA Y T GIU...		15/9/2022 09:5...	;-Comentário;; -Lo...	09/15/2022 10:...

● ABERTURA SOS SISTEMA SMART WEB REDE VIVO 1

4ª Etapa – Após clicar em SALVAR, o sistema vai criar automaticamente a SOS, somente clicar em OK.

Pronto! É só aguardar o prazo o Prazo de 72 horas úteis.

Lembre-se que não é necessário enviar e-mail, somente acompanhar o retorno da solicitação de análise.

vivovendas.vivo.com.br diz

SOS enviada para tratamento de Pinga Lote. Verifique o status da SOS na aba de atividades do Siebel ou na seção "Minhas Oportunidades" no Smart Web.

OK

Cobertura: Mensagem: ;
- Mancha de cobertura = sim. Endereço sem cobertura. Id Endereço = VRId-0;
- Linha Telefônica;
- Quantidade: 0;
- Múltiplas Linhas: -;
- Banda Larga;
- Até 20Mbps: 0;
- De 21 a 50Mbps: 0;
- De 51 a 1 Gbps: 0;
- Endereço;
- Tecnologia do Acesso: METALICO;
- Cidade: On Net;
- Tipo armário: ;
- Armário: ;
- Velocidade Máxima do armário: 0;

● ABERTURA SOS SISTEMA SMART WEB REDE VIVO 1

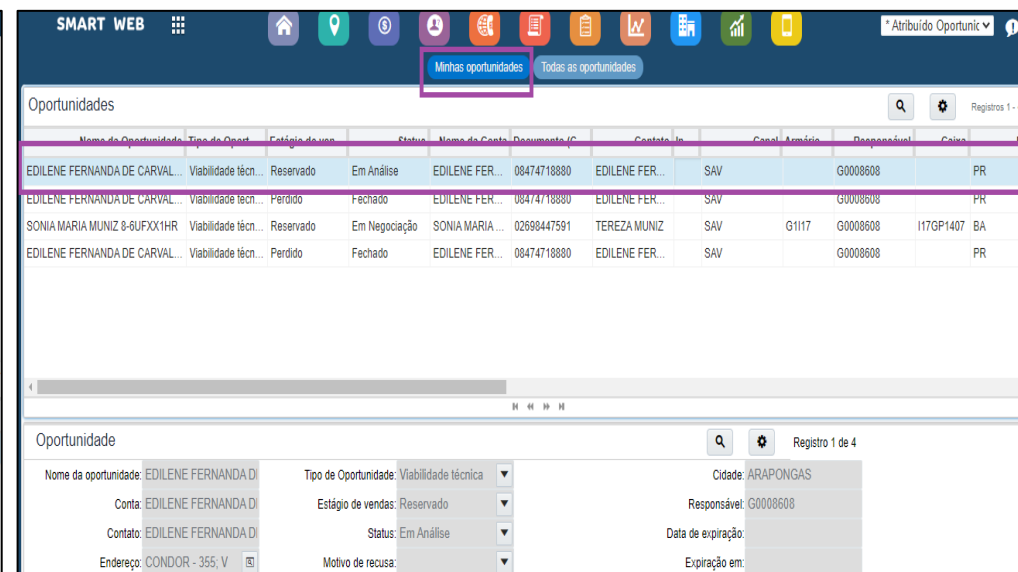
Após dar Ok na mensagem, o sistema informa que a oportunidade foi criada com sucesso e abaixo o número da atividade.

Para acompanhar, consulte o módulo de oportunidades e acompanhe a liberação que ocorre em até 72 horas úteis.



Oportunidade criada com sucesso!

ID	Criado em	Tipo de Oport...	Estágio de Ve...	Status	Endereço
8-6V3AIF7L	13/9/2022 15.2...	Viabilidade téc...	Reservado	Em Análise	CONDOR - 355; VILA CASCATA - 86701472; ARAPONGAS - PR



SMART WEB

Minhas oportunidades Todas as oportunidades

Nome da Oportunidade	Tipo de Oport...	Estágio de ven...	Status	Nome do Cont...	Documento (C...	Contato (In...	Cidade	Ampliação	Responsável	Cidade	Data
EDILENE FERNANDA DE CARVAL...	Viabilidade técn...	Reservado	Em Análise	EDILENE FER...	08474718880	EDILENE FER...	SAV	G0008608		PR	
EDILENE FERNANDA DE CARVAL...	Viabilidade técn...	Perdido	Fechado	EDILENE FER...	08474718880	EDILENE FER...	SAV	G0008608		PR	
SONIA MARIA MUNIZ 8-6UFXX1HR	Viabilidade técn...	Reservado	Em Negociação	SONIA MARIA ...	02898447591	TEREZA MUNIZ	SAV	G1117	G0008608	117GP1407	BA
EDILENE FERNANDA DE CARVAL...	Viabilidade técn...	Perdido	Fechado	EDILENE FER...	08474718880	EDILENE FER...	SAV	G0008608		PR	

Oportunidade

Nome da oportunidade: EDILENE FERNANDA D
Tipo de Oportunidade: Viabilidade técnica
Cidade: ARAPONGAS

Conta: EDILENE FERNANDA D
Estágio de vendas: Reservado
Responsável: G0008608

Contato: EDILENE FERNANDA D
Status: Em Análise
Data de expiração:

Endereço: CONDOR - 355; V
Motivo de recusa:
Expiração em:

● CASOS EXCEÇÃO CENSUP VIVO 2 e VIVO 1

Ressaltamos que o envio de e-mail visando uma contestação após a negativa de tratamento realizado pelo **CENSUP**, só deve acontecer se realmente a comprovação do contrário. Para isso, basta seguir o padrão de fluxo e confecção de e-mail, sendo:

Rede VIVO 2: CENSUP Pinga Lote (censup.pinga.lote@telefonica.com) com cópia para Censup Supervisão NL_Censup_Supervis_o@telefoniacorp.onmicrosoft.com

Rede VIVO 1: Censup Cadastro V1 (censupcadastrov1.br@telefonica.com) com cópia para Censup Supervisão NL_Censup_Supervis_o@telefoniacorp.onmicrosoft.com

Para assunto de e-mail, usar o padrão: MOTIVO + Documento do cliente (CPF)

Para o corpo do e-mail em substituição do croqui em Excel, Censup precisa do preenchimento dos seguintes campos:

- CEP:
- ENDEREÇO COMPLETO:
- BAIRRO:
- CIDADE E ESTADO:

● CASOS EXCEÇÃO CENSUP VIVO 2 e VIVO 1

Informações Adicionais e Necessárias:

- Transversal 1;
- Transversal 2;
- Lotes Vizinhos (esquerdo, direito e frente).

Prints:

- Print da Localização;
- Print da Fachada;
- Print do Erro do Sistema de Vendas.

Prints podem ser enviados no corpo do e-mail ou anexados, desde que todas as informações estejam legíveis.

Descrição Do Problema:

Detalhes sobre o erro ocorrido e quaisquer informações adicionais que possam ser relevantes para ajudar o cadastro do lote.

E-mails com ASSUNTO fora do padrão serão desconsiderados.

- **SISTEMA VIVO NEXT**

Para cadastro endereço e consulta de cobertura Next.
Seguir as orientações conforme documento [Clique Aqui](#).

- **FIBRASIL**

SISTEMA SMART WEB E VIVO NEXT

Para cidades atendidas pela FiBrasil, em cenários de Pinga Lote, Correção de Inventário e Alívios Digitais.
Seguir as orientações conforme o documento, [Clique Aqui](#).
Para FAQ de dúvidas [Clique Aqui](#).

- **ATC**

SISTEMA SMART WEB E VIVO NEXT

Referente a cidades atendidas pela ATC, para cenários de Pinga Lote. Seguir as orientações conforme o documento [Clique Aqui](#).