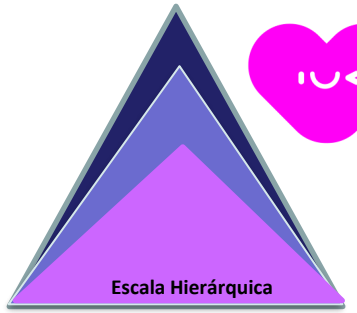
ORGANOGRAMA Organizacional



Conselho Administrativo

Direção Técnica
DIOGO Nascimento

Direção Administrativa
VIVIANE Paim

Coordenadora Administrativa
GABRIELA Trevisan

Assuntos Técnicos

Assuntos e Processos Administrativos

Suporte Técnico
GUILHERME Borges

Suporte Técnico

Supervisão Projetos
ELOISA Durau

Projeto

Conectividade

Lançamento

Supervisão Técnica
HALLISON Ferreira

Técnico Instalação

Auxiliar Técnico

Técnico Manutenção

RH
CAMILA Serafim

TODOS - Em casos de tratativa particular e funcional o colaborador contatará diretamente o RH, caso contrário o contato deve ser seu SUPERVISOR e na falta dele a Coordenação.

Contas a Pagar
Financeiro

Almoxarifado
ANGELA Gouveia

MARKETING
EDUARDO Monteiro

Sup. COMERCIAL
MAIARA Ratucheski

Equipe Comercial

Customer Experience Manager
Ester Hartmann

SAC

Agendamento

Sup. FINANCEIRO
SIMONE Firmino

Cobrança Financeiro

Atendimento Financeiro

Conselho Técnico
Diogo/Viviane/Hallison
Eloisa/Gabriela

Casos de lançamentos extensos de cabos de rede para atender 1 clientes, condomínio, ISTAT, e outros que venham a surgir COM NEGATIVAS, terão tratativa por meio de tarefa no grupo Conselho Técnico onde discutiremos as possibilidades de atendimento.

Modelo

PROCESSO VERTICAL COMERCIAL

Passo a passo com Excelência:

PABX - Atender O Cliente (**Já Com O Headset No Ouvido**)
CHATBOT Megalink – Seguir os mesmo passos abaixo! (obviamente os que já são previamente configurador não serão necessários!)

INICIAR o Atendimento se apresentando – Setor Comercial, seu # NOME, Bom dia, Boa tarde ou Boa noite, COM QUEM FALO?
TRATAR SEMPRE O CLIENTE PELO NOME, Como posso lhe ajudar? EX: Senhor João, como posso lhe ajudar?
- **Informar ao cliente que caso caia a ligação vai retornar para ele(a) imediatamente.**
- Se NÃO for atendimento para comercial, **INFORMAR** o cliente que vai **transferir** para o setor desejado, porém se cair a ligação vai retornar para ele(a) e faça a transferência assistida para a fila de atendimento.

INICIAR a tratativa do atendimento, **Consultando a Viabilidade.**
Senhor João, pode me informar o seu endereço para verificar quais planos temos disponíveis?
EX de resposta do cliente: R. Abel Susi xxx.
Só um momento, vou verificar se temos viabilidade no seu endereço.
Enquanto verifico a viabilidade, pode me dizer como conheceu nossa empresa?
EX de resposta do cliente: Panfleto, Indicação...
Ótimo senhor João! Obrigada pela resposta.
Verifiquei que atendemos em seu endereço, e que conseguirei ajudar a escolher o plano ideal analisando as suas necessidades. Pode me informar se seria para casa ou empresa?
Para casa
Certo, para trabalho, lazer ou estudo?
Lazer
Para pensar na velocidade ideal, quantos equipamentos geralmente ficam conectados? Por exemplo, 1 celular, 1tv, notebook...
Com essas perguntas básicas, já consegue desenvolver uma boa conversa com o cliente, entender a necessidade e realmente ajudar!

Lembre-se!! Quem sabe o que o cliente precisa é você! Seja persuasivo e convença-o!

DEMONSTRE ao cliente a sua vontade de vender e o seu interesse em que ele feche conosco! Não deixe a ligação finalizar sem antes destacar os nossos diferenciais. Esteja seguro que ao finalizar a ligação o cliente não vai encontrar outra operadora que o atenda melhor, que passe segurança na fala, entenda e explique sobre o que ele precisa.

Modelo

Se a chamada cair durante o atendimento ao cliente É OBRIGATÓRIO retornar para o mesmo IMEDIATAMENTE!

LEMBRE-SE!!

É OBRIGATÓRIO FAZER O PRÉ-CADASTRO DO CLIENTE NO SISTEMA.
Não deixar a ligação mais que 20 segundos muda, sempre interagir com o cliente.
Um minuto Senhor(a) #NOMECLIENTE, *estou verificando.
Falar com o Cliente de uma forma formal, **mas não Robotizada.**

MAIS ELOGIO

PROCESSO COMERCIAL

Prospectou

VERIFICAR
Cliente já tem Pré-cadastro?

SIM

NÃO

Enviar para Consultor responsável

Passar obrigatoriamente para a **moeda 2** para criar LEAD e levantar as Necessidades do cliente.

Informar Produtos requeridos. 2

Há Viabilidade?
Solicitar OK de Projeto por meio do BitriX 3

NÃO

CX NAP LOTADA
Sem possibilidade de Ampliar.

SIM

Vendedor faz reserva de NAP.

?

PROJETO Informa possibilidade de Ampliação (Mapeamento)
Consultor abre TAREFA e O.S para Projeto.

CONDOMINIO
NÃO ESTRUTURADO
Consultor abre TAREFA e O.S para Projeto solicitando vistoria.

Abrir Pré-Cadastro e manter informações de tratativas para garantir o cliente. 1

VERIFICAR
Tem algum cliente no mesmo endereço ou Contrato no mesmo CPF Cancelado ou Suspenso?

NÃO

SIM

Solicitar parecer ao Financeiro para prosseguir com a venda. **Autorizado?**

SIM

NÃO

Consultor Inviabiliza no sistema e informa cliente da impossibilidade técnica. (FIM)

PROJETO

TAREFA
Cancelada

TAREFA
Concluida

NÃO

SIM

Vistoria ou Ampliação aprovada?

4

Fechar Negócio

5

Efetuar Assinatura do Contrato e assim que assinado baixar e colocar no drive de contratos.

Vendedor ABRE TAREFA BITRIX para Aditamento.

ADITAMENTO Ok?

NÃO

SIM

Para CONSULTOR ajustar informações e devolver corrigido

Para Consultor CANCELAR
por descontinuidade

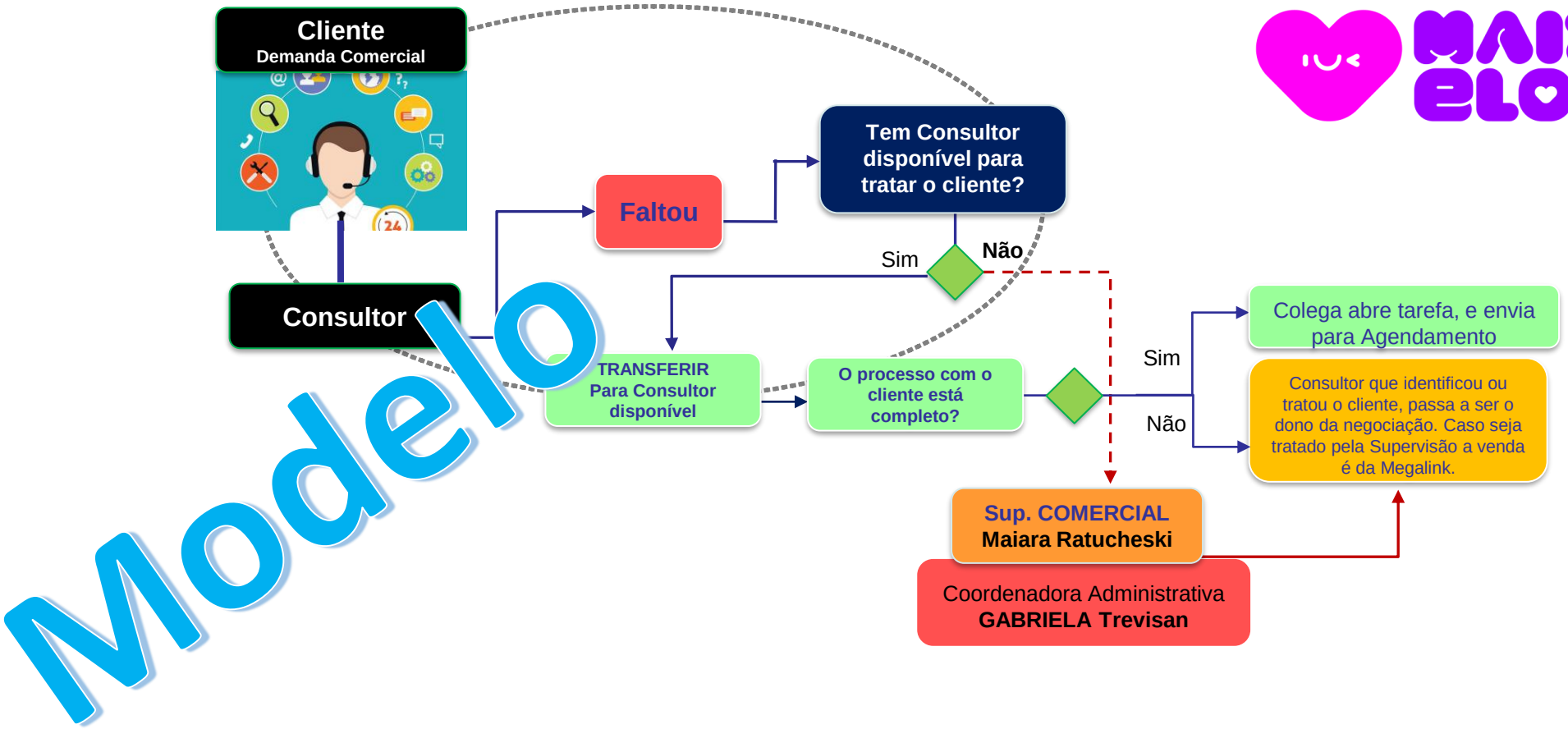
FIM
Agendado

Modelo

MAIS ELOGIO

PROCESSO COMERCIAL

DEMANDA E DISPONIBILIDADE DE ATENDIMENTO

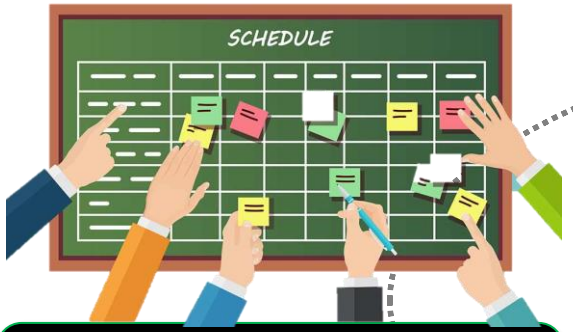


Modelo

SEMPRE TRATAR TODOS OS CLIENTES, INDEPENDENTEMENTE DO SETOR REQUERIDO ATÉ ACHAR A PESSOA RESPONSÁVEL PARA DAR SEGUIMENTO.

LEMBRE!! TODOS OS CLIENTES SÃO DA MEGALINK INDEPENDENTE DE QUEM SEJA O CONSULTOR!

PROCESSO AGENDAMENTO



AGENDAMENTO

CONFIRMADOS
Dados e textos dentro do processo para iniciar Aditamento?

Sim

Não

DEVOLVER AO CONSULTOR
ajustar informações e devolver corrigido.

Caso seja recorrente a falta de informações ACIONAR pelo Bitrix o Supervisor!!

INICIAR CONTATO PARA CONFIRMAÇÃO DE DADOS COM O CLIENTE.

Confirmação bem sucedida?

Sim

Não

FAZER AGENDAMENTO COM O CLIENTE, ABRIR O.S. E AGENDAR NO MK.

Cliente não quis continuar com a contratação, Consultor CANCELA por descontinuidade.

INTALAÇÃO CONCLUIDA?

REAGENDAR ATIVIDADE

Sim

Não

FIM

TRATAR MOTIVO DO IMPEDIMENTO QUE GEROU O ENCERRAMENTO SEM FINALIZAR.

SE O IMPEDIMENTO TÉCNICO TEM DATA PARA FINALIZAÇÃO, REAGENDAR A O.S. PARA A DATA PREVISTA.

Sim

Não

CASO SEJA UM IMPEDIMENTO TÉCNICO COM IMPASSES ENTRE OS SETORES, ACIONAR O CONSELHO TÉCNICO POR MEIO DE TAREFA NO GRUPO DO BITRIX.

AGENDAMENTO
CANCELA a pedido do cliente o CONTRATO E ENCERRA O.S.

Modelo

MAIS ELOGIO

SEMPRE TRATAR TODOS OS CLIENTES, INDEPENDENTEMENTE DO SETOR REQUERIDO ATÉ ACHAR A PESSOA RESPONSÁVEL PARA DAR SEGUIMENTO.

LEMBRE!! TODOS OS CLIENTES SÃO DA MEGALINK INDEPENDENTE DE QUEM SEJA O CONSULTOR!

Manual de excelência no atendimento ao cliente

1. **Compreender as necessidades do cliente e confirmar dados de cadastro:**
- Ouvir atentamente o cliente sem interromper, ser um bom ouvinte é uma qualidade essencial para um bom entendimento.
- Entender as queixas, dúvidas e a expectativas do cliente na resolução do problema.

2. **Clareza e consistência no atendimento:**
- Demonstrar profundo conhecimento sobre o produto ou serviço oferecido e das Leis que regem o seu setor.
- Se houver dúvidas, solicitar um momento para consultar um superior ou alguém que possa fornecer informações precisas.
- Ser transparente ao admitir a falta de conhecimento, garantindo ao cliente que as informações serão obtidas de forma precisa e oportuna.

3. **Linguagem personalizada e adequada:**
- **Adaptar a linguagem de acordo com o perfil de cada cliente**, evitando formalidades excessivas e optando por uma comunicação clara e acessível evitando atendimento robotizado. Ex. “Sim, senhora” “Um momento, senhora” “Estou verificando, senhora”. É importantíssimo chamar o cliente pelo nome para que ele sinta que é único!

4. **Empatia e resolução de problemas**:
- **Demonstração genuína de preocupação e disposição para resolver o problema do cliente desde o primeiro contato.**

Quando for buscar informações, deixe o cliente ciente que caso precise você estará na linha, “é só me chamar”, Não deixe de atualizar o cliente em relação a sua tratativa**, “ Sr fulano, estou avaliando as informações por favor continue aguardando”, “Caso a ligação caia, não se preocupe, eu entrarei em contato**”(Por isso a importância de confirmação de dados no início do atendimento).
- **Evitar respostas negativas diretas, como "não posso" ou "não dá",** e buscar soluções alternativas ou encaminhamento para um superior, quando necessário.

5. **Eficiência no atendimento:**
- **Priorizar a brevidade no atendimento**, garantindo que todas as questões sejam tratadas de forma rápida e eficaz. Ex. Não deixe o cliente esperando enquanto você bate papo com o colega ao lado.

6. **Confirmação de dados de forma respeitosa:**
- **Ao soletrar letras, utilizar apenas nomes próprios** para evitar qualquer possibilidade de ofensa ao cliente. Ex. M de Maria, V de Vilma, I de Ivo... E assim sucessivamente. Cuidados para não falar M de macaco, V de veado...😕

7. **Confirmação de números de forma clara:**
- Ao confirmar números, evitar sequências que possam ser ambíguas ou confusas, optando por alternativas que garantam a correta coleta de dados. Ex. **00000**, “ditar como: uma sequência de cinco zeros”

Processo Atendimento ao Cliente

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Identificar o cliente Nome/ CPF

- Confirmar cadastro
- **ABRIR** Atendimento no MK
- Levantar o motivo do contato
  - Informações Gerais → **Atender** Imediatamente
  - Problemas Financeiros
  - Comercial
  - Suporte Técnico
  - Agendamento
  - Cancelamento

  → **Se não for o seu setor ou carteira, encaminhar a ligação e o Atendimento ao setor ou consultor responsável .** → **O Receptor inicia e dá sequência no atendimento conforme processos do Setor.**

- **ISTMD/ISTAT**
- **Atender** **Consultar Viabilidade**
  - Sim → **Iniciar processo ISTMD/ISTAT**
  - Não → **Informar o Cliente FECHAR Atendimento**

Escalando conforme gravidade e contrato:

- **Coorporativo** – Joallyfer
- Convencional stress baixo – Vinicius.
- Convencional stress médio – Joallyfer
- **Qualquer cliente com nível de stress ALTO** encaminhar diretamente para a fila da Ouvidoria

3006 OUVIDORIA

Modelo

MAIS ELOGIO

Processo SAC

Modelo

Identificar o cliente
Nome/ :

Confirmar cadastro

ABRIR Atendimento no MK

Motivo do [illegible]amento

Problemas Financeiros

Ofertar
Plano encaixe com a realidade atual.

Troca de operadora
INSATISFAÇÃO

COBRIR OFERTA

Benefícios Megalink

Caso de Suporte Técnico?

Retido?

Não

Sim

Escalando conforme gravidade e contrato:

- **Coorporativo** – Joallyfer
- Convencional stress baixo – Vinicius.
- Convencional stress médio – Joallyfer
- **Qualquer cliente com nível de stress ALTO** encaminhar diretamente para a fila da Ouvidoria

3006 OUVIDORIA

ISTMD/ISTAT
Consultar Viabilidade

Sim

Não

Iniciar processo ISTMD/ISTAT

1º passo: Quando ainda estiver em linha com o cliente transferir a ligação de forma assistida para a pessoa designada pelo suporte para o nível stress do cliente.

2º passo: Abrir tarefa Suporte Técnico, colocar Coordenação também como participante.

Fazer seguimento da tratativa.

Fechar atendimento
com as informações.

Iniciar processo CANCELAMENTO

Verificar Fidelidade e faturas e informar o cliente, NEGOCIAR.

AGENDAR DESCONEXÃO

ENVIAR DISTRATO E FAZER AJUSTES

CANCELAR CONEXÃO/CONTRATO

Fechar atendimento
com as informações.

Informar Suporte diariamente para limpeza de OLT.

Processo Descritivo Suporte Técnico

Passo a passo com Excelência:

PABX - Atender O Cliente (**Já Com O Headset No Ouvido**)
CHATBOT Megalink – Seguir os mesmo passos abaixo! (obviamente os que já são previamente configurador não serão necessários!)

Se apresentar informando – Suporte Técnico, seu # NOME, Bom dia, Boa tarde ou Boa noite! Como posso lhe ajudar?
1- **Se for caso de Suporte**,
FIRST PRIORITY **para Link Dedicado (4hs para atendimento) -** informar ao cliente que caso caia a ligação vai retornar para ele(a) imediatamente e que precisa confirmar alguns dados antes de prosseguir o atendimento.
Link Conve... ...8hs para atendimento) - Informar ao cliente que caso caia a ligação vai retornar pa... ...(a) ...diatam... ...te e que precisa confirmar alguns dados antes de prosseguir o atendimento.
2 - S... ...O ...ter... ...ento para o suporte, **INFORMAR** o cliente que vai **transferir** para o setor desejado, porém s... ...ir a ligação vai retornar para ele(a) e faça a transferência assistida para a fila de atendimento.

...r os dados do cliente, solicitar ao cliente a confirmação verbal dos dados conforme Lei Geral de ...ção ... Dados. (Nome, CPF ou CNPJ, telefones de contato; e-mail).

...iciar a tratativa do atendimento, **Abrir Atendimento**
...ão deixar a ligação mais que 20 segundos pausada e Chat 60 segundos, sempre interagir com o cliente. Será considerado um desrespeito com o cliente e uma infração as regras deixar de responder. – **Um minuto Senhor(a) #NOMECLIENTE, *estou verificando, *estou fazendo testes...etc.** Falar com o Cliente de uma forma formal, **mas não Robotizada.**

No final da ligação perguntar: **Posso ajudar em algo mais?** Caso a resposta seja **Não** e a tratativa foi satisfatória pedir avaliação **no Google.** Encerrar a chamada. Se a falha foi resolvida, encerrar o Atendimento. Se **Não resolveu**, Abrir A Ordem de Serviço e acompanhar andamento.

Se a falha for na REDE, o colaborador que detectou primeiramente a falha deverá informar no FEED do Bitrix e acompanhar as comunicações em massa aos clientes e a inserção na URA do aviso na entrada das ligações ao PABX. Conforme forem detectando equipamentos com falha devem ir alimentando na postagem do Bitrix para acompanhar o restabelecimento da rede.

MAIS ELOGIO

Se a chamada cair durante o atendimento ao cliente É OBRIGATÓRIO retornar para o mesmo imediatamente!!

Modelo

Processo Suporte Técnico

ATENDIMENTO TÉCNICO

Identificar o cliente
Nome/ CPF

Motivo do CONTATO

OUTRO SETOR

Transferência Assistida

LINK DEDICADO FIRST PRIORITY

SUPORTE

Confirmar cadastro

ABRIR
Atendimento no MK e informar Protocolo.

Caiu a ligação?
Retornar para o Cliente!!

LENTIDÃO

SEM CONEXÃO

ANALISAR
Financeiro/Sinal

VERIFICAR
Caixa NAP

Conclusão Analise
Problema só no cliente.

Não

Sim

ANALISAR
Financeiro/Sinal

TESTAR
Printar e anexar no Atendimento.

CERTIFICAR-SE
Sinal normalizado e Cliente de acordo.

Sim

Não

Abrir OS Manutenção.

Fazer seguimento da tratativa da OS.

Fechar atendimento
com as informações.

NAP
sem SINAL

EQUIPAMENTOS REDE

EMERGENCY ACTION PLAN

Feed Bitrix
COMPARTILHAR

ACIONAR
EQUIPE DE REDE

ACIONAR
EQUIPE **NOC**

Acompanhar
Reparo, Comunicação em Massa aos Clientes e Configurar URA

Reparo Concluído
Problema geral

Ponto de decisão

Modelo
MAIS ELOGIO

Processo Suporte Técnico

ATENDIMENTO
Demandas Internas

SAC
TAREFAS RETENÇÃO

ANALISAR
- **Configurações**
- **Nível de Sinal**
- **Caixa NAP**

Entrar em CONTATO com o Cliente

Caiu a ligação?
Retornar para o Cliente!!

Entender a queixa do cliente

TESTAR
Printar e anexar na Tarefa.

CERTIFICAR-SE
Sinal normalizado e Cliente de acordo.

Sim

Não

Abrir OS Manutenção.

Fazer seguimento da tratativa da OS.

Informar na TAREFA detalhadamente a tratativa.

Modelo

Escalando conforme gravidade e contrato:

- **Coorporativo** – Joallyfer
- Convencional stress baixo – Vinicius.
- Convencional stress médio – Joallyfer
- **Qualquer cliente com nível de stress ALTO** encaminhar diretamente para a fila da Ouvidoria

3006 OUVIDORIA

MAIS ELOGIO

Ponto de decisão

Se não foi resolvido > **Informar a Coordenação!!!**

Processo Ordem de Serviço

O.S Agendada Instalação ISTMD/ISTAT

SOLICITAÇÃO MATERIAL

CONTATO COM O CLIENTE
(Verificar informações da O.S)

Sim / Não

INICIAR DESLOCAMENTO

PREENCHER APR
Fazer Isolamento da área, colocar EPI's e verificar disponibilidade de atendimento NAP(Porta e Nível).

FIRST PRIORITY

OK para prosseguir?

INFORMAR SUPERVISOR
Foi viabilizado o impasse para instalação para o mesmo dia?

Sim / Não

INICIAR SERVIÇO

CONTRATO OK?

Sim / Não

INFORMAR SUPERVISOR

INSTALAÇÃO

Sim / Não

IMPASSE TÉCNICO? AGENDAMENTO
Abrir tarefa Conselho técnico.

ENCERRADA COM SUCESSO

Sim / Não

INFORMAR Agendamento Motivo para reagendar.

VIABILIZOU?

REAGENDAR ATIVIDADE

Sim / Não

AGENDAMENTO CANCELA CONTRATO

Fechar a O.S com as informações completas e materiais utilizados

ENCERRAR ATIVIDADE SEM SOLUÇÃO

Ponto de decisão

Modelo

Processo VERTICAL Financeiro Operacional

Assistente de Contas a Pagar.	Coordenadora	Gerente Financeiro

Recebimento de Faturas e Documentos: As faturas e documentos de despesas são recebidos de fornecedores e outros credores. Verificar diariamente o e-mail de Contas a pagar, o MK para validar notas fiscais lançadas pelo almoxarifado.	R	S	I
Registro e Classificação: As faturas são registradas em um sistema de contabilidade e classificadas de acordo com as categorias apropriadas (por exemplo, despesas de suprimentos, despesas com serviços, despesas com aluguel etc.). **Lançar as notas fiscais e boletos recebidos caso ainda não estejam no sistema.**	R	S	I
Aprovação de Pagamentos: Encaminhadas as faturas para os gerentes ou funcionários responsáveis pela aprovação do pagamento. Isso é para verificar se os bens ou serviços foram recebidos conforme acordado e se os preços estão corretos.	S	I	R
Ponto de decisão: Caso haja divergências ou não seja concedido de aprovação, as faturas deverão ser retiradas do agendamento até esclarecimento do motivo da reprovação. Entrar em contatos imediato com o fornecedor para alinhar e corrigir divergências da negociação de compra, contrato ou prestação de serviço.	R	I	I
Preparação de Pagamento: Um dia antes da data de vencimento preparar uma prévia de valor e encaminhar para responsável pela movimentação das contas bancárias. Pois é importante levar em conta a necessidade de transferências eletrônicas para a efetivação dos pagamentos.	R	I	I
Data de Pagamento: Reconferir se todos os boletos estão lançados e se tem alguma demanda urgente para pagamento, escanear os códigos de barra com a informação de valores e descrição referente ao fornecedor ou credor. Enviar no Bitrix a pasta de contas a pagar junto com os códigos de barras e salvar na pasta do dia já criada em (Financeiro - PAGAMENTOS DO DIA - ANO 2024).	R	I	I
Lançamento de Pagamentos: Os pagamentos são lançados no sistema bancário pelos usuários designados para processar transações financeiras.	S	R	I
Autorização de Pagamentos: Os pagamentos são autorizados pelo usuário para processar transações financeiras.	I	S	R
Baixar Pagamentos: Após o pagamento ser efetuado, os registros são atualizados para refletir a transação concluída. Isso pode envolver o lançamento de entradas no sistema contábil para refletir a saída de fundos. **Salvar os comprovantes na mesma pasta das faturas. (Financeiro - PAGAMENTOS DO DIA - ANO 2024).**	R	S	I
Remessa Contábil: Scanear contas pagar e NF para envio a contabilidade até o 5º dia útil.	R	S	I
Arquivamento e Gestão de Documentos: Arquivar as faturas pagas e as Notas Fiscais separando por CNPJ Matriz e Filial para futuras referências e auditorias.	R	I	I

Meu elogio
Modelo

Fluxograma Processo Financeiro Operacional

Financeiro Operacional - FATURAMENTO

CLIENTE ATIVADO

IDENTIFICAR ORDENS DE SERVIÇOS ENCERRADAS COM FATURAMENTO.

AVALIAR INFORMAÇÕES DAS O.S E VERIFICAR SE ESTÁ DE ACORDO COM AS INFORMAÇÕES DESCRITAS OU COM O ENCERRAMENTO.

SIM

NÃO

FINALIZAR PROCESSO, FATURAR, ENVIAR BOLETOS PARA O CLIENTE E EMITIR NF COMODATO.

QUESTIONAR O CONSULTOR PARA CORRIGIR DE ACORDO A NEGOCIAÇÃO.

FIM

MAIS ELOGIO

Financeiro Operacional – CONTAS A RECEBER

Contas a Receber

Leitura de Retorno
Compensação bancária de boletos.
Realizar todas as manhãs de Terças a Sábados no primeiro horário.

Verificar se há erros na 2ª moeda. **Há ERROS?**

SIM

NÃO

Localizar cadastro do cliente e baixar manualmente ajustando o valor pago referente ao boleto com erro e efetivar a leitura de retorno.

Efetivar a Leitura de Retorno.

PIX

GERAR CODIGO PIX (QR CODE e Copia e Cola).

Verificar se os PIX solicitados foram pagos.

SIM

NÃO

OK

ENTRAR em contato com o cliente para cobrar.

CAIXA

ATENDIMENTO AS DEMANDAS DIÁRIAS

BAIXAR manualmente os boletos recebidos presencialmente no CX do escritório em dinheiro ou cartão.

ATENÇÃO: Boletos recebidos presencialmente no CX do escritório em dinheiro ou cartão deve ser entregue o recibo ao cliente.

Fazer envio de remessa bancária para transferência ao sistema bancário das efetivações de pagamentos realizados por outros meios.

Modelo

Fluxograma Processo Financeiro Operacional

Recebimento de Faturas e Documentos

Registro e Classificação:. Lançar as notas fiscais e boletos recebidos caso ainda não estejam no sistema.

Aprovação de Pagamentos: Encaminhar as faturas para os gerentes ou funcionários responsáveis pela aprovação do pagamento..

NÃO

SIM

ESCLARECER: HOUVE divergências, as faturas deverão ser retiradas do agendamento até esclarecimento do motivo da reprovação. Entrar em contatos imediato com o fornecedor para alinhar e corrigir divergências da negociação de compra ou do contrato de prestação de serviço.

Preparação de Pagamento: Um dia antes da data de pagamento, preparar uma prévia de valor e encaminhar para responsável pela movimentação das contas bancárias.

Data de Pagamento: VERIFICAR demanda emergencial para pagamento, escanear e enviar informação de $$ e descrição do fornecedor ou credor. Enviar no Bitrix no grupo do contas a pagar e salvar na pasta do dia já criada em (Financeiro - PAGAMENTOS DO DIA - AN

Lançamento de Pagamentos: Os pagamentos lançados no sistema bancário pelos designados para processar transações financeiras.

Autorização de Pagamentos: Os pagamentos são autorizados pelo responsável em processar transações financeiras.

Baixar Pagamentos: Após o pagamento informar transação concluída no sistema. Salvar os comprovantes na mesma pasta das faturas. (Financeiro - PAGAMENTOS DO DIA - ANO 2024).

Remessa Contábil: Scanear contas pagar e NF para envio a contabilidade até o 5º dia útil.

Arquivamento e Gestão de Documentos: Arquivar as faturas pagas e as Notas Fiscais separando por CNPJ Matriz e Filial para futuras referências e auditorias.

Registrar todas as transações no sistema.

Reconcilie as transações com as faturas.

Categorize as Despesas

Arquive separadamente os comprovantes do CC.

FIM

Modelo

Melhoria Contínua: O processo de contas a pagar deve ser periodicamente revisado para identificar áreas de melhoria, como redução de tempo de processamento, redução de erros ou negociação de termos mais favoráveis com fornecedores.

Processo Lançamento de Rede Fibra Optica

Avaliação Administrativa Orçamentária

Modelo

MAIS ELOGIO

As redes devem ser construídas a prova de futuro e convergência de serviços, para que seja possível atender as demandas futuras como, por exemplo, aumento de clientes, ou de velocidade, ou ainda de novas tecnologias. Ou seja, se antecipar na infraestrutura para atender sem que ocorra a necessidade de alterações significativas posteriores na rede construída. Para que isto seja possível, é necessário o planejamento prévio de atendimento, em que três itens são fundamentais: área de cobertura, construção e operação da rede óptica. Alguns deles, por sua vez, podem ainda ser subdivididos.

Processo Lançamento de Rede Fibra Optica

Avaliação Administrativa Orçamentária

1 Definição da Área de Atendimento

A primeira etapa envolve a definição da área de cobertura da rede a ser construída, isto é, qual é a área física que será atendida pela nova rede. A decisão sobre onde ela deve ser construída e os tipos de serviços a serem disponibilizados deve ser tomada com a participação das áreas comercial e de marketing da empresa. Afinal, nesta etapa são analisadas todas as possibilidades de crescimento naquela região em termos de segmento (residencial, comercial e industrial), bem como o tipo de construção que será predominante (horizontal ou vertical).

Consultar os dados censitários disponibilizados pelo IBGE é um meio facilitador nessa etapa de decisão. Pois, neste banco de dados é possível visualizar a densidade e a classe social dos clientes existentes na região pré-definida, além de outras informações. A partir disso e da política comercial da empresa, define-se o índice de clientes que serão atendidos em determinado projeto.

2 Projeto Executivo da Rede Óptica

O projeto executivo de atendimento à região previamente definida deve identificar de modo detalhado todos os elementos ópticos aplicados tais como a cidade e o local (POP) a serem atendidos, os materiais a serem utilizados: rack, bastidor, OLT, DGO, posição da fibra a ser utilizada, cabos ópticos (redes de alimentação e distribuição), caixas de emenda (CEO), caixas de terminação (CTO), pontos de terminação (PTO).

Modelo

Avaliação Administrativa Orçamentária

3 Projeto de Adequação Elétrica

Uma vez elaborado e aprovado financeiramente (business case) o projeto executivo, ele deverá ser submetido à aprovação dos órgãos públicos e competentes para obtenção das respectivas licenças e autorizações. Uma parte específica é o projeto de adequação elétrica, que deve ser apresentado junto às Concessionárias de Distribuição de Energia Elétrica. Esse projeto deve ser apresentado e submetido à análise para aprovação e liberação para execução, pois em muitos casos ocorre a necessidade do uso compartilhado dos postes com base na ABNT NBR 15214.

O escopo deve contemplar todo o trajeto dos cabos, bem como os cálculos dos esforços em cada poste e [illegible] do tipo e da quantidade de cabos a serem fixados junto ele. É preciso prever adequações elétricas (transformadores) para possibilitar a instalação dos cabos ópticos e, em alguns casos, a substituição do poste devido ao excesso de esforços que será submetido. Essa aprovação pode ocorrer por partes em função da construção da rede óptica. Na prática verifica-se que é mais rápida a aprovação de projetos de atendimentos pequenos e localizados do que a aprovação de um projeto de atendimento completo.

4 Construção da Rede Óptica

De posse de todas as aprovações, licenças e alvarás, deve-se iniciar a construção da rede óptica e, simultaneamente, o cadastramento do projeto executivo na base de dados do provedor. Para a execução física da obra, primeiramente, deve ser verificado e exigido que os profissionais possuam certificações vigentes de Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade (NR-10) e de Trabalho em Altura (NR-35), a fim de evitar multas e acidentes.

Verificar se todos os profissionais possuem Equipamentos de Proteção Individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC), pois a instalação dos elementos ópticos deve ser efetuada dentro das melhores práticas de segurança, observando as normas e recomendações adotadas pelas Concessionárias de Distribuição de Energia, pois muitas possuem peculiaridades locais.

Em campo, as equipes de trabalho devem portar todos os projetos aprovados e as respectivas autorizações necessárias emitidas pelos órgãos envolvidos, como CREA, Trânsito Municipal, Cia. Energia, DER, DNIT etc. Em função do andamento da obra, toda e qualquer alteração de projeto deverá ser anotada, e constar no documento as built (como construído, em inglês). Esse documento contempla todas as informações e alterações que foram realizadas sobre o projeto executivo e que deve ser entregue no final da obra para ser utilizado na atualização do cadastro da rede óptica.

Modelo

Avaliação Administrativa Orçamentária

5 Testes de Aceitação

Concluída a obra, devem ser efetuados os testes de aceitação, os quais certificam a rede construída tendo como referência o projeto executivo. À medida que forem sendo concluídos os ramais de atendimento e as respectivas caixas de atendimento (CTOs) instaladas, podem e devem ser efetuados testes de aceitação para verificar a qualidade técnica da rede construída.

O teste basicamente é efetuado pela iluminação do ramal óptico, com o uso de uma fonte de luz estabilizada, que pode ser a própria OLT a ser utilizada na rede. Em cada porta óptica de cada CTO o sinal deverá ser medido através de um medidor de potência óptica. As perdas do sinal medido em cada porta devem estar, no máximo, até o nível de perda aceitável do projeto que, normalmente, é definido na elaboração do orçamento de potência – um dos itens da documentação do projeto executivo. Caso a perda esteja acima do projetado, deve ser verificado onde está ocorrendo a perda, que pode ser pontual, por exemplo, em uma emenda mal executada ou macro curvatura. Eventualmente também pode estar ocorrendo atenuação, em um cabo óptico.

Localizar perdas com precisão é interessante, para isso é possível usar o OTDR (Optical Time Domain Reflectometer), utilizando a janela de 1550 ou 1650nm. Nestes comprimentos de onda é possível, além do teste de atenuação, também verificar a existência de perdas por macro curvatura, pois quanto maior o comprimento de onda utilizado, maior o efeito da macro curvatura. Uma vez localizado o ponto da falha, o mesmo deverá ser recuperado e os testes refeitos.

6 Início da Operação

Ao final dos testes de aceitação temos o início da operação. Como dito, em paralelo à construção, o projeto deve ser inserido no sistema de cadastro da empresa. Durante a fase de construção, podem ocorrer alterações no projeto original como alterações de rota, inserção de componentes adicionais, e o encerramento deve ser dado quando a rede for totalmente executada, sem pendências e com cadastro atualizado. Por isso, com o fim da obra, o projeto concluído deve ser devolvido para conferência e atualização do cadastro. Neste ponto, a rede é entregue para a área operacional e inicia-se a comercialização dos serviços e ativação de novos clientes.

Modelo

Processo Lançamento de Rede Fibra Optica

Demanda Lançamento

Setor de Projetos recebe levantamento de necessidade por parte da administração.

FAZ levantamento em campo para projetar ampliações ou novas redes

EXECUTA no sistema (GEOGRID) a região planejada.

Solicitar para Assessoria proceder com pedido de aprovação da rede para Copel (PROJECTEL)

Sim

Não

COMUNICA a administração a reprovação do projeto na COPEL e verificam qual medida deve ser tomada.

Após aprovação de rede, fazer planejamento de material para este projeto e solicitar com 10 dias de antecedência para que o setor de compras possa viabilizar orçamento e providenciar a compra.

Projeto **ABRE O.S.** e solicita equipe de **lançamento** para construção da rede primária do novo projeto ou da ampliação.

Equipe de lançamento Solicita pelo **Bitrix** materiais ao Almoxarifado com 1 dia de antecedência.

INICIAR ATIVIDADE DE LANÇAMENTO

FECHAR O.S Materiais e descrições.

PROJETO confirma conclusão.

Sim

Não

EQUIPE REDE. Faz levantamento do problema e trata para finalização do projeto.

Projeto **ABRE O.S.** e solicita equipe de **Conectividade** para finalização das conexões e iluminação das caixas da rede primária do novo projeto ou da ampliação e.

Equipe de Conectividade Solicita pelo **Bitrix** materiais ao Almoxarifado com 1 dia de antecedência.

INICIAR ATIVIDADE DE CONECTIVIDADE

FECHAR O.S Materiais e descrições.

PROJETO confirma conclusão.

Não

Sim

Projeto **ABRE O.S.** e solicita equipe de Lançamento e **Conectividade** para finalização da rede de distribuição de atendimento e caixa NAP do novo projeto ou da ampliação.

Conclusão do projeto.

Feed Bitrix **COMPARTILHAR**

FIM

Modelo

MAIS ELOGIO

Ponto de decisão

Processo Lançamento de Rede Fibra Optica

PROJETO
Demandas Internas

VIABILIDADE
Chat Bitrix

Identifica rede próxima e envia croqui de viabilidade para Consultor.

Viabilidade Imediata

SIM

NÃO

COMERCIAL
FINALIZA TRATATIVA

PROJETO **Informa possibilidade de Ampliação (Mapeamento)**
Consultor abre TAREFA e O.S para Projeto.

CONDOMINIO
NÃO ESTRUTURADO
Consultor abre TAREFA e O.S para Projeto solicitando vistoria.

COMERCIAL
TAREFAS VISTORIAS E MAPEAMENTOS.

Vistoria ou Ampliação aprovada?

NÃO

SIM

TAREFA
Cancelada

TAREFA
Concluida

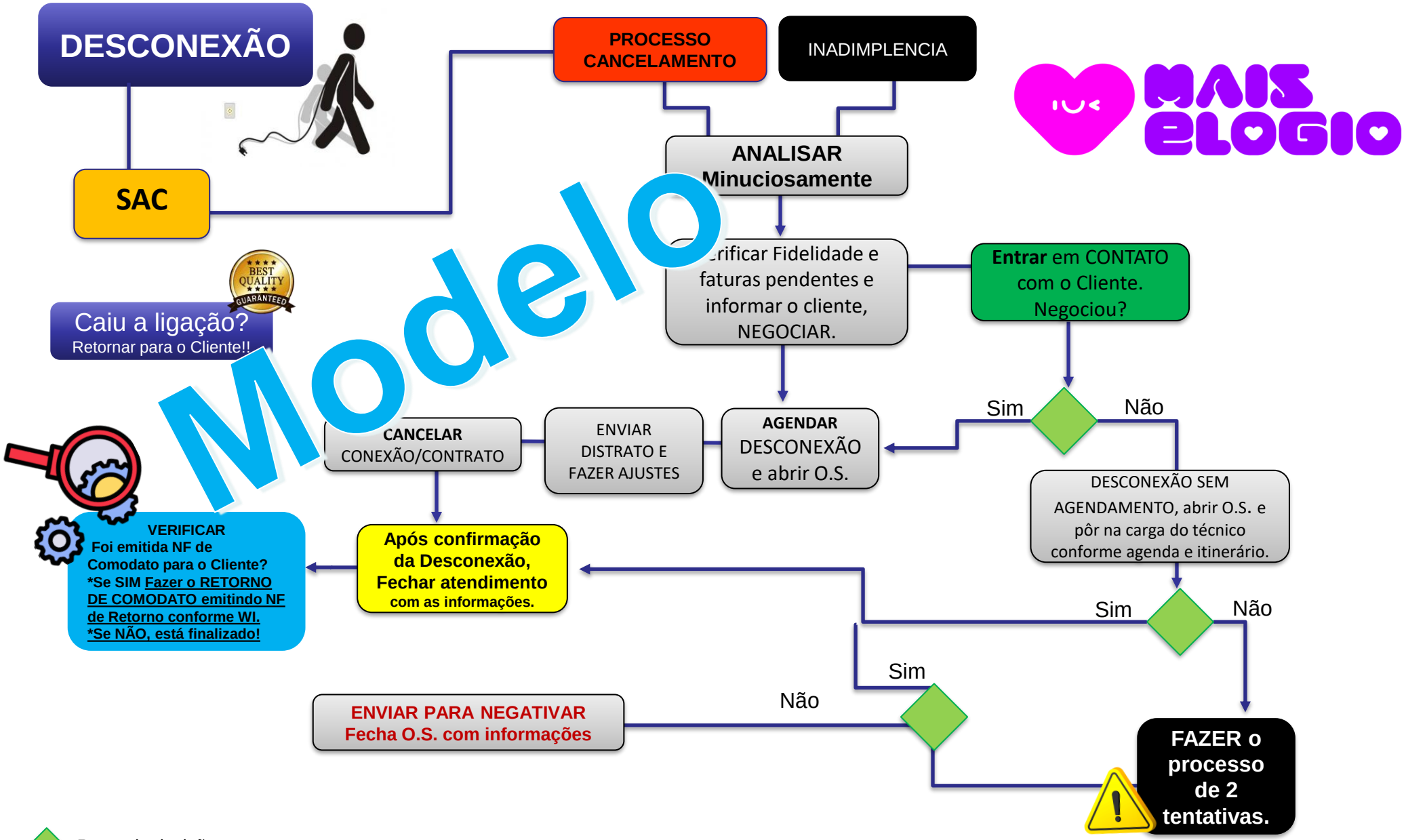
Consultor Inviabiliza no sistema e informa cliente da impossibilidade técnica. (FIM)

Fechar Negócio

Modelo

Ponto de decisão

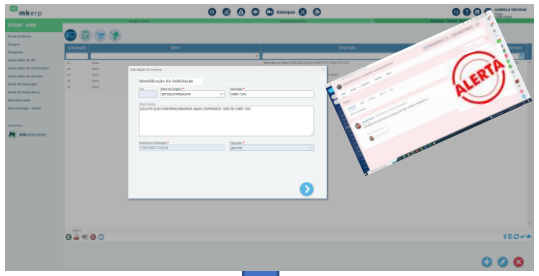
Processo DESCONEXÃO



Processo de Compras, Recebimento e Devolução de Material Almoxarifado

COMPRAS

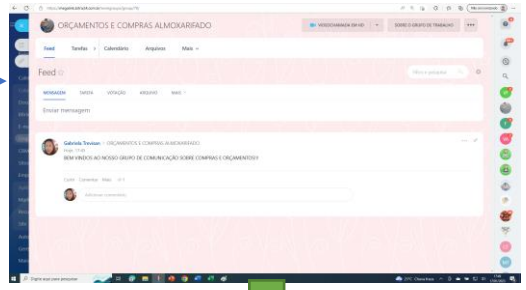
O Setor de compras recebera a solicitação do Almoxarifado com a demanda de material à comprar pelo MK com pelo menos 1 semana de antecedência e será alertado do envio pelo Bitrix.



O Setor de compras fará Orçamentos de Materiais e Equipamentos com pelo menos 3 fornecedores.

O Setor de compras fará Pedido de Materiais e Equipamentos sempre visando a melhor compra com o menor custo.

O Setor de compras Informará o Almoxarifado da negociação realizada e previsão de entrega pelo Bitrix.

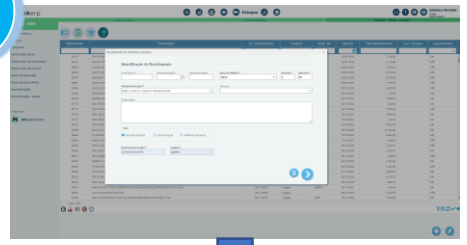


RECEBIMENTO

O responsável pelo [illegible] antecipadamente p[illegible] para rec[illegible] o [illegible] e o dia da e[illegible] para receber a m[illegible]

Conferir NF da Compra recebida verificando se é o material, prazos de faturamento e valores solicitados e acordados.

LANÇAR no MK a NF de Compra ajustando valores e datas caso for necessário de acordo ao documento.

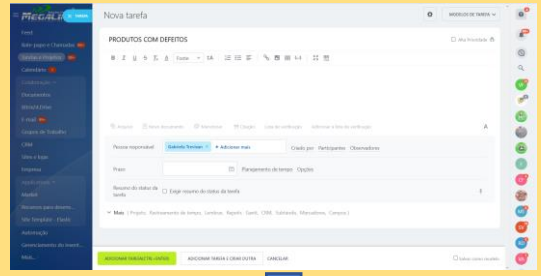


Organizar Compra recebida, seguindo os princípios **do mix de produtos** com maior demanda e saída.

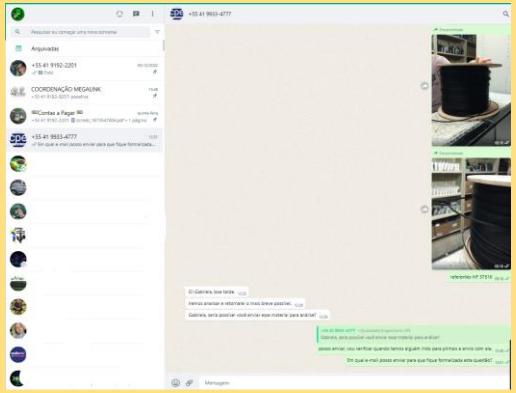
Modelo

TROCAS E DEVOLUÇÕES

Informar DEFEITO ao setor de compras pelo Bitrix **abrindo tarefa**, enviando fotos e evidencias dos defeitos, NF de referencia e relatos das queixas.



O Setor de compras fará o contato com o setor de qualidade ou comercial do fornecedor e solicitará a troca ou ressarcimento de valores e informará o Almoxarifado sobre a tratativa e solução.



Processo de Compras, Recebimento, Saída e retorno de Equipamentos e Material ao Estoque

COMPRAS

Solicitação de compra

Orçamento de Material / Equipamentos

Pedido de Material / Equipamentos

Informar Estoque da negociação realizada

INFORMAÇÕES PUBLICADAS

RECEBIMENTO

Receber Compra Material / Equipamentos

Conferir NF Compra recebida

Conferir Material / Equipamentos

LANÇAR no MK NF Compra recebida

SAÍDA DE MATERIAL

Conferir Material / Equipamentos

SOLICITAÇÃO DE MATERIAIS

QTD	MATERIAIS	QTD2	MATERIAISS
	ALÇA BRANCA (P/ CABO DE 6F E 12F)		PARAFUSO ROLDANA PR 60
	ALÇA PRETA DIELETRICA P/ CORDOALHA		PARAFUSO ROLDANA PR 90
	ALÇA VERMELHA (P/ CABO DE 6F E 12F)		PARAFUSO SEXTAVADO ROSCA 8mm COM BUCHA 8
	BUCHA (8)		PLACA IDENTIF P/ CABO OPTICO PERSONAL AMARELO
	CABO DROP CFOAC SM-AS UT 004FO-COG-CABLENA		PRENSA CABO
	CABO DROP CFOAC SM-AS UT 02FO-COG-CABLENA		PROTETOR DE EMENDA PARA DROP (PRETA)
	CABO DROP CFOAC SM-AS UT 06FO-COG-CABLENA		ROLDANA 2 RANHURAS
	CABO DROP SM MINI		ROLDANA 4 RANHURAS PRETA
	CABO OPTICO CFOA-SM-AS80 MINI-RA 12F		ER 1X8 SC/APC-0.[illegible]
	CABO OPTICO FIBERHOME 36F AS80		1X8 SC/UPC
	CABO OPTICO FIBERHOME 72F AS80		PTICO PL[illegible] SIONADO

SEPARA[illegible]at[illegible]Equip[illegible]entos

LANÇAR no MK saída p/ Setor Técnico

ENTREGAR Material / Equipamentos

DEVOLUÇÃO DE MATERIAL

TÉCNICO/FINANCEIRO faz devolução pelo Formulário.

ORDEM DE RETIRADA DE EQUIPAMENTO DO CLIENTE

DOCUMENTO RECEBIMENTO DE EQUIPAMENTOS Nº 2846

NOME DO CLIENTE:

Nº da O.S. DATA: / /20__

DISCRIMINAR EQUIPAMENTOS:

Equipamento / Modelo: MAC/SERIAL:

Equipamento / Modelo: MAC/SERIAL:

Equipamento / Modelo: MAC/SERIAL:

Equipamento / Modelo: MAC/SERIAL:

TÉCNICO

Assinatura Almoxarifado Assinatura Técnico

LANÇAR no MK ENTRADA de Equipamento ou Material.

Retorno ao Almoxarifado

Não

Não

Sim

Sim

Defeito COM Garantia?

Manutenção OK

Descarte

RMA

VOLTA PARA ESTOQUE MEGALINK

MAIS ELOGIO

Modelo

PROCESSO DE COBRANÇA

Régua de Cobrança > 31 Dias

PROCESSO DE COBRANÇA

Régua de Cobrança > 30 Dias

MAIS ELOGIO

TENTAR NEGOCIAÇÃO PARA REATIVAÇÃO.

3º Notificação. Informar Bloqueio TOTAL.

TENTAR NEGOCIAÇÃO PARA REATIVAÇÃO.

TENTATIVA DE REATIVAÇÃO.

NÃO FEZ ACORDO? ABRE MOEDA SPC NA HORA

CANCELADO

CANCELAR CONTRATO E FAZER ABERTURA DA DESCONEXÃO

ENVIAR SPC NEGATIVA

NÃO PAGOU? SPC NEGATIVA

Modelo

31 DIAS vencimento

3º Notificação

40 DIAS vencimento

60 DIAS vencimento

CAMPANHA DESCONTO IMPERDIVEL PARA REATIVAR

60 DIAS vencimento

65 DIAS vencimento

75 DIAS vencimento

NEGATIVAÇÃO

CLIENTE TERÁ 10 DIAS PARA PAGAR.

IMPORTANTISSIMO!!!!

Notificar o Bloqueio por e-mail, informando que o não pagamento até o dia (+30 DIAS desta data), acarretará no cancelamento do contrato, e negativação junto aos órgão competentes por inadimplência continua.

ABRIR DESCONEXÃO PARA CLIENTES EM COMODATO E INFORMAR JUNTAMENTE COM A RESCISÃO DO CONTRATO, QUE ELE TEM 10 DIAS PARA DEVOLUÇÃO DOS EQUIPAMENTOS CONFORME CONTRATO ASSINADO.

10 DIAS APÓS RESCISÃO

CASO O CLIENTE NÃO DEVOLVA O EQUIPAMENTO EM COMODATO NO PRAZO DE 10 DIAS, EMITIR FATURA E NEGATIVAR.

Plano de Ação Emergencial

ROMPIMENTO DE FIBRA

ELOISA: 41 99
FLAVIO: 41 98
AMANDA: 41 99
JOALLYFER: 41 99
HALLISON: 41 99
GILMAR: 41 99
DOUGLAS CONECTIVIDADE: 41 99

PARADA DE POP (TORRE):

JOALLYFER: 998
HALLISON: [illegible]
ELOISA: 4[illegible]
[illegible]AVIC[illegible]11

PARADA DE CAIXA NAP:
(LIGAR, NÃO MANDAR MENSAGEM)

ELOISA: 41 99
FLAVIO: 41 98
AMANDA: 41 99
JOALLYFER: 41 99
HALLISON: 41 99
GILMAR: 41 99
DOUGLAS CONECTIVIDADE: 41 99

Modelo

IMPORTANT INFORMATION

Co[illegible]
Gabri[illegible]
41 - 9[illegible]

QUEDA GERAL DE EQUIPAMENTO, PARADA DE LINK, ETC.

JOALLYFER: 41 99
HALLISON: 41 99
DIOGO: 41 99
VIVIANE: 41 99