

Telefônica

vivo

BUSINESS SOLUTIONS



**PREFEITURA DA CIDADE DE
SÃO PAULO**

Atendimento Vivo

ATA RP 04/SEMPLA/COBES

Contato de Vendas e Pós-Vendas

Telefônica Vivo Business Solutions
Plano de Comunicação Vivo x Prefeitura SP

22.06.2015

BE MORE

ESTRUTURA

1- GERENTE DE NEGÓCIOS

2- CONSULTORIA DE RELACIONAMENTO

3- PÓS-VENDAS - SERVICE MANAGER

1. GERENTE DE NEGÓCIOS

O Gerente de Negócios é o responsável por elaboração de orçamentos, respostas a ofícios, todo o processo de contratação, envio de aparelhos e renovação contratual e gestão do cliente.

- CONTRATO
- ADESÃO DA ATA
- ADITIVOS
- OFÍCIOS
- NOVOS PROJETOS/SOLICITAÇÕES

2. CONSULTOR DE RELACIONAMENTO MÓVEL

O consultor de relacionamento móvel é o responsável pelo primeiro atendimento ao cliente pós recebimento dos aparelhos. Ele será o **principal contato** para tratar de diversos assuntos das linhas como ex:

- BLOQUEIOS E DE DESBLOQUEIOS DE LINHAS
- ABERTURA DE CONTESTAÇÃO E ESCLARECIMENTO DE CONTAS
- LIBERAÇÃO DE ROAMING INTERNACIONAL
- SUPORTE AO VIVO GESTÃO (GESTOR ONLINE)
- ABERTURA DE CHAMADOS TÉCNICOS (APARELHOS, LINHAS E ETC..)

2.1. ATIVIDADES DO CONSULTOR DE RELACIONAMENTO MÓVEL

- Alteração de Endereço de Cobrança
- Alteração do Tipo de Fatura
- Alteração de Cadastro de Gestor
- Emissão segunda via de Nota Fiscal
- Prorrogação de Fatura
- Solicitar informação sobre pagamento de Fatura
- Informações sobre a fatura
- Contestação/Ajuste em Fatura
- Ativar/ Cancelar Roaming Internacional
- Bloqueio e Desbloqueio de Linhas/ Perda ou Roubo
- Bloqueio e Desbloqueio de Linhas/ Suspensão a pedido
- Informações sobre Serviços diversos
- Reset de Senha - Acesso ao VIVO INTERNET 3 G/Caixa Postal
- Programação de Aparelhos
- Abertura de chamado Assistência Técnica
- Troca de Sim Card- Chip
- Correção de Cadastro
- Informações sobre o Serviço Gestão
- Informações sobre dificuldades na Rede/ Sistemas
- Levantamento diversos (planos, nº de linhas, contratos)

3. GERENTE RELACIONAMENTO-(SERV. MANAGER)

O Gerente de Relacionamento (Service Manager) é o responsável por dar apoio ao cliente em conjunto com o consultor de relacionamento, como suporte em todas as atividades técnicas.

(Verifique na lista qual é o seu Gerente de Relacionamento)

-SUPORTE E APOIO A ATIVIDADES SOLICITADAS AO CONSULTOR DE RELACIONAMENTO

- PRIORIZAÇÃO DE CHAMADOS TÉCNICOS

- VISITA TÉCNICA

GERENTE DE NEGÓCIOS: ANDREIA MAGGESI ALVES E-mail: andreia.maggessi@telefonica.com Cel.: 11 99972-4270

CONSULTOR DE RELACIONAMENTO: Bruno Ezawa E-mail: CR bruno.ezawa@crmovel.atento.com.br 0800 15 15 51 op. 1 Cod. 5926

GERENTE DE RELACIONAMENTO: Alessandra H. Matsubara E-mail: alessandra.matsubara@telefonica.com Cel.: 11-97357-1406

AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL REGIONAL LESTE

AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL REGIONAL NORTE

AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL REGIONAL CENTRO-OESTE

AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL REGIONAL SUDESTE

AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL REGIONAL SUL

COORDENACAO DE VIGILANCIA EM SAUDE

SECRETARIA MUNICIPAL DA SAUDE

HOSPITAL DO SERVIDOR PUBLICO MUNICIPAL

GERENTE DE NEGÓCIOS: EDUARDO GOMES SILVA E-mail: eduardogomes.silva@telefonica.com Cel.: 11- 97336-2576

CONSULTOR DE RELACIONAMENTO: Bruno Ezawa E-mail: CR bruno.ezawa@crmovel.atento.com.br 0800 15 15 51 op. 1 Cod. 5926

GERENTE DE RELACIONAMENTO: Maurício G. Diniz de Paiva E-mail: mauricio.paiva@telefonica.com Cel.: 11- 99689-3651

Adriano do Carmo E-mail: adriano.carmo@telefonica.com Cel.: 11- 97381 3425

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMUNICACAO

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO DO MUNICIPIO DE SAO PAULO - PR

SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVICOS

GERENTE DE NEGÓCIOS: MILENE CRISTINA MAGALHAES E-mail: milene.magalhaes@telefonica.com Cel.: 11 99599.5355

CONSULTOR DE RELACIONAMENTO: Bruno Ezawa E-mail: bruno.ezawa@crmovel.atento.com.br 0800 15 15 51 op. 1 Cod. 5926

GERENTE DE RELACIONAMENTO: Patrícia Pires Moreira E-mail: patricia.moreira@telefonica.com Cel.: 11- 94285-2814

SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO E DO TRABALHO
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICIPIO DE SAO PAULO
PMSP - SECRETARIA MUNICIPAL DE RELACOES INTERNACIONAIS - SMRI
SUBPREFEITURA PARELHEIROS
SUBPREFEITURA SE
SUBPREFEITURA M'BOI MIRIM
PMSP-SUBPREFEITURA VILA MARIA/VILA GUILHERME
SUBPREFEITURA DE CIDADE TIRADENTES
SUBPREFEITURA SAO MIGUEL
SUBPREFEITURA PERUS
SUBPREFEITURA BUTANTA
SUBPREFEITURA CASA VERDE/CACHOEIRINHA
SUBPREFEITURA SANTO AMARO
SUBPREFEITURA DO ITAIM PAULISTA
PMSP - SUBPREFEITURA ARICANDUVA / FORMOSA / CARRAO
PMSP - SUBPREFEITURA CIDADE ADEMAR
SUBPREFEITURA CAMPO LIMPO
SUBPREFEITURA MOOCA
SUBPREFEITURA ERMELINO MATARAZZO
SUBPREFEITURA VILA MARIANA
SUBPREFEITURA PIRITUBA/JARAGUA
SUBPREFEITURA DO IPIRANGA
PMSP - SUBPREFEITURA DE SAO MATEUS
SUBPREFEITURA PENHA

GERENTE DE NEGÓCIOS: MILENE CRISTINA MAGALHAES E-mail: milene.magalhaes@telefonica.com Cel.: 11 99599.5355

CONSULTOR DE RELACIONAMENTO: Bruno Ezawa E-mail: bruno.ezawa@crmovel.atento.com.br 0800 15 15 51 op. 1 Cod. 5926

GERENTE DE RELACIONAMENTO: Patrícia Pires Moreira E-mail: patricia.moreira@telefonica.com Cel.: 11- 94285-2814

SUBPREFEITURA DE PINHEIROS
SUBPREFEITURA SANTANA/TUCURUVI
PMSP - SUBPREFEITURA JACANA - TREMEMBE - SPJT
PMSP - SUBPREFEITURA LAPA
PMSP - SUBPREFEITURA SOCORRO
PMSP - SUBPREFEITURA JABAQUARA
PMSP-SUBPREFEITURA GUAIANASES
SUBPREFEITURA DE VILA PRUDENTE/SAOPEMBA
PMSP- SUBPREFEITURA ITAQUERA
SUBPREFEITURA FREGUESIA / BRASILANDIA
SECRETARIA MUN. DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA
SECRETARIA MUNICIPAL PESSOA DEFIC E MOB REDUZIDA
SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO URBANO SMDU
SAO PAULO OBRAS - SP OBRAS
FUNDO MUNICIPAL DE SAUDE - FMS
AUTORIDADE MUNICIPAL DE LIMPEZA URBANA
FUNDACAO THEATRO MUNICIPAL DE SAO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE RELACOES GOVERNAMENTAIS - SMRG
SECRETARIA MUNICIPAL DE LICENCIAMENTO
SECRETARIA MUNICIPAL DE PROMOCAO DA IGUALDADE RACIAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE POLITICAS PARA AS MULHERES
SUBPREFEITURA DE SAOPEMBA
SAO PAULO URBANISMO - SP-URBANISMO
SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITACAO
SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTES, LAZER E RECREACAO- SEME
SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS - SF
INSTITUTO DE PREVIDENCIA MUNICIPAL DE SAO PAULO IPREM
SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENACAO DAS SUBPREFEITURAS - SMSP
CIA METROPOLITANA DE HABITACAO DE SAO PAULO COHAB SP

GERENTE DE NEGÓCIOS: PAULO ROGERIO DOS SANTOS E-mail: paulor.rogerios@telefonica.com Cel.: 11-97127-1851

CONSULTOR DE RELACIONAMENTO: Bruno Ezawa E-mail: bruno.ezawa@crmoveel.atento.com.br 0800 15 15 51 op. 1 Cod. 5926

GERENTE DE RELACIONAMENTO: Sandro Dalda E-mail: sandro.dalda@telefonica.com Cel.: 11 -99957-6359

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCACAO
FUNDACAO PAULISTANA DE EDUCACAO E TECNOLOGIA

GERENTE DE NEGÓCIOS: RICARDO JOSE FIGUEIRA E-mail: rjfigueira@telefonica.com Cel.: 99644-8964

CONSULTOR DE RELACIONAMENTO: Bruno Ezawa E-mail: bruno.ezawa@crmovel.atento.com.br 0800 15 15 51 op. 1 Cod. 5926

GERENTE DE RELACIONAMENTO: Luciene Vicentina Pereira Santos E-mail: luciene.santos@telefonica.com Cel.: 11- 99987-0038

SAO PAULO TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICIPIO

SAO PAULO CAMARA MUNICIPAL

GERENTE DE NEGÓCIOS: SIMONE DOS SANTOS MURTA E-mail: simone.murta@telefonica.com Cel.: 11- 99648-5940

CONSULTOR DE RELACIONAMENTO: Bruno Ezawa E-mail: bruno.ezawa@crmovel.atento.com.br 0800 15 15 51 op. 1 Cod. 5926

GERENTE DE RELACIONAMENTO: Marcelo Oliveira Silva Bizarre E-mail: marcelo.bizarre@telefonica.com Cel.: 11-99861 3969

SAO PAULO TRANSPORTE S.A.	60.498.417/0001-58
SAO PAULO SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES	46.392.155/0001-11
COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRAFEGO	47.902.648/0001-17

GERENTE DE NEGÓCIOS: VALTER BENTO DE OLIVEIRA E-Mail: valter.oliveira@telefonica.com Cel.: 11-98015-1413

CONSULTOR DE RELACIONAMENTO: Bruno Ezawa E-mail: bruno.ezawa@crmovel.atento.com.br 0800 15 15 51 op. 1 Cod. 5926

GERENTE DE RELACIONAMENTO: Agata Moura E-mail: agata.moura@telefonica.com Cel.: 11-97262-9340

SAO PAULO SECRETARIA NEGOCIOS JURIDICOS
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTAO - SMG
PREFEITURA DO MUNICIPIO DE SAO PAULO - GABINETE
SERVICO FUNERARIO DO MUNICIPIO DE SAO PAULO
SAO PAULO SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA
SECRETARIA MUNIC. DE PLANEJ. ORÇ. E GESTAO - SEMPLA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL
SAO PAULO TURISMO S/A
SAO PAULO SECRETARIA DO VERDE E DO MEIO AMBIENTE

GERENTE DE NEGÓCIOS: WANDERLEY LOPES JUNIOR E-mail: wandelrey@telefonica.com Cel.: 11- 99689-3669

CONSULTOR DE RELACIONAMENTO: Bruno Ezawa E-mail: bruno.ezawa@crmovel.atento.com.br 0800 15 15 51 op. 1 Cod. 5926

GERENTE DE RELACIONAMENTO Ricardo Afonso Vaz E-mail: ricardo.vaz@telefonica.com Cel.: 11- 99909 5181

INSTITUTO SAO PAULO CONTRA A VIOLENCIA

SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANCA URBANA - SMSU

GUARDA CIVIL METROPOLITANA