

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO, FINANCEIRO E SUPORTE.

Corporativo e Provedores



PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO, FINANCEIRO E SUPORTE



SUMÁRIO

Objetivo.....	3
Aplicação.....	3
Autoridade e Responsabilidade.....	3
Descrição.....	3
Como Acessar o MK SAC Web.....	4
Como Acessar o MK SAC Mobile.....	6
Descrição.....	8
Estrutura Organizacional O&M e Contatos.....	10

OBJETIVO

Este documento tem como objetivo informar aos Clientes Corporativos os telefones de contato do Centro de Gerência de Redes (CGR) e da Equipe de Operações e Manutenção da USE Telecom e seus responsáveis, visando assim facilitar a comunicação, manter a qualidade dos serviços prestados e a transparência no relacionamento Cliente/USE Telecom.

APLICAÇÃO

Este documento é aplicável aos seguintes departamentos:

- **Clientes Carriers e Corporativos da USE Telecom**
- **CGR** - Centro de Gerencia de Redes
- **EOM** - Equipe de Operações e Manutenção
- **BCC** - Business Contact Center

AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE

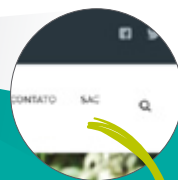
Responsável : CGR - Centro de Gerencia de Redes

DESCRIÇÃO

O CGR atua em regime de 24x7. Sempre que o Cliente necessitar realizar alguma solicitação de reparo/suporte técnico, esta solicitação deverá ser feita através dos **Canais: 0800-USEØUSE (0800-8730873) e/ou 3599-1000**, cuja equipe de consultores e especialistas estará disponível para o pronto atendimento, através do site **usetelecom.com.br** ou ainda pelo **aplicativo para celular MK SAC**.

COMO ACESSAR O SAC WEB

Para ter acesso ao SAC Web, basta você acessar a página da USE Telecom, através do endereço www.usetelecom.com.br e clicar na opção **SAC**, presente na barra de menu do site.

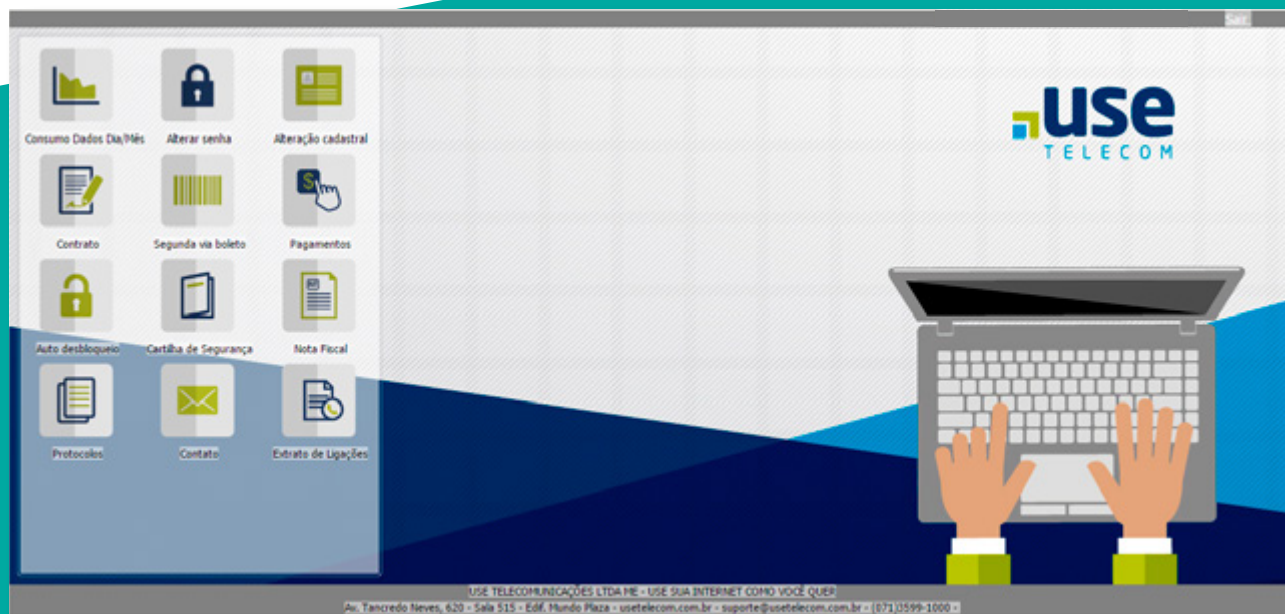


Para logar no sistema, o cliente deve inserir o **número do usuário**, que é o número correspondente ao seu **CPF** (*pessoa física*) ou **CNPJ** (*pessoa jurídica*). A **senha** é a **data de seu nascimento** (*pessoa física*) ou **data de fundação da empresa** (*pessoa jurídica*).

Recomenda-se, que após o primeiro acesso, o cliente troque o seu número de usuário e senha.



A Área do usuário permite ao cliente fazer alterações cadastrais e de senhas, verificar seu contrato, emitir segunda via de boleto para pagamento (caso o boleto esteja vencido ele só poderá ser atualizado no site do banco emissor), além de verificar o consumo de seus dados por dia e mês, entre outras funcionalidades.



COMO ACESSAR O SAC MOBILE

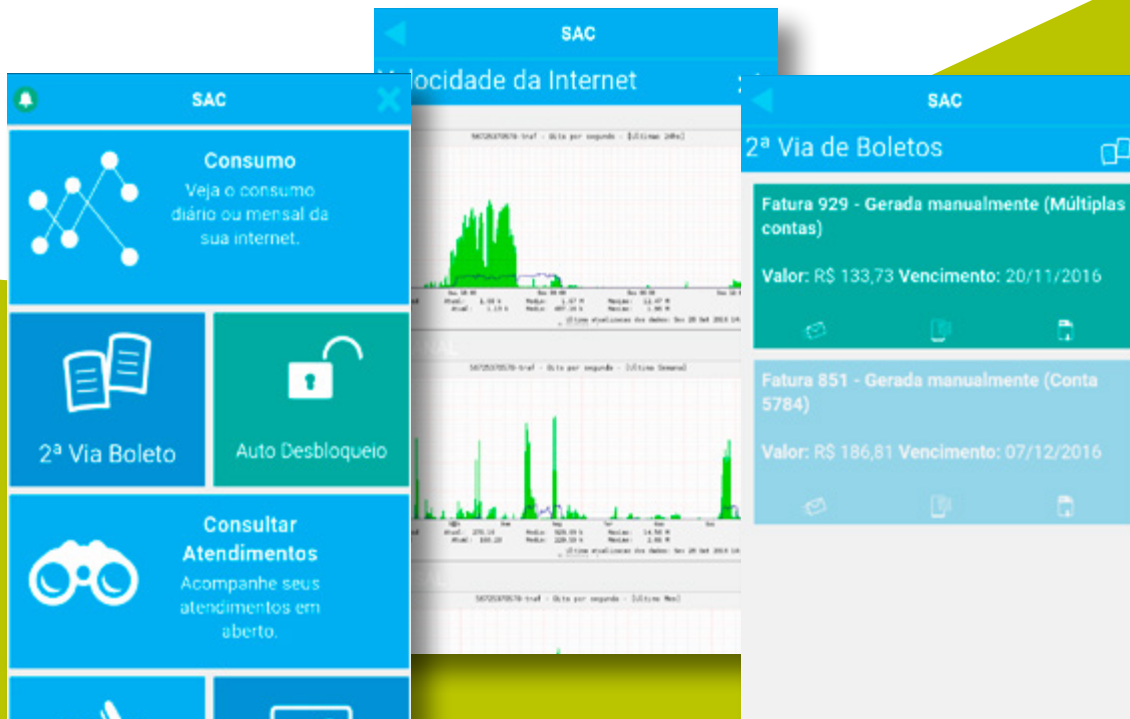
Para utilizar o serviço do SAC em seu celular, baixe o aplicativo USE Telecom no Google Play (usuários Android), ou no iTunes (usuários iOS).



Accesse o sistema, inserindo o **número do seu CNPJ**, na **área do usuário**, e sua **senha** que é a **data de fundação da empresa**.

Você também pode vincular a sua conta do facebook ao aplicativo e ter uma experiência de uso mais integrado e simples.

Com o aplicativo do SAC, o cliente pode realizar emissões de 2ª via de boletos (caso o boleto esteja vencido ele só poderá ser atualizado no site do banco emissor), análise de consumo diário ou mensal de suas conexões, efetuar pagamento online de mensalidades, dentre outras funcionalidades.



DESCRIÇÃO

As solicitações de reparo/suporte técnico deverão ser definidas na abertura do chamado, através da opção sugerida pelo atendimento automático. Desta forma as ligações estarão sendo encaminhadas para um grupo dedicado, com perfil técnico adequado para dar tratamento às solicitações, visando assim agilidade e atendimento no menor tempo possível.

O atendimento de um chamado técnico está dividido em três níveis.

O primeiro nível de suporte inclui:

- Abertura e registro do chamado, que é de fundamental importância para a USE Telecom e o Cliente, visto que estaremos documentando todas as ações tomadas para o tratamento do chamado e fazendo o acompanhamento destas ações.
- Realização dos procedimentos de “troubleshooting” por telefone, usando sistemas de monitoração. Caso o chamado não seja resolvido neste nível, o segundo nível inicia imediatamente as ações complementares e corretivas.

O segundo nível de suporte inclui:

- Execução de testes mais detalhados e específicos para isolar e solucionar o problema/solicitação.

O terceiro nível de suporte inclui:

- Envolvimento de Especialistas que assumem o chamado sempre que o segundo nível requer a sua ação, devido à complexidade do caso e/ou necessidade de um conhecimento específico. Na abertura da solicitação/reclamação será fornecido ao cliente o número do chamado.

Este número será fundamental para agilizar o retorno/resposta do “status” atualizado, quando solicitado pelo cliente. Desta forma recomendamos aos nossos clientes que sempre seja anotado o número do chamado, e informado ao atendente/representante da USE nas ocasiões onde houver a necessidade de alguma informação complementar.

O tempo de atendimento dos chamados são monitorados e medidos a fim de assegurar a satisfação dos nossos clientes e também garantir os prazos previstos em contrato e/ou acordos de SLA (Service Level Agreement).

Estrutura Organizacional O&M

O Cliente USE Telecom poderá acionar, caso necessário, os responsáveis gerenciais utilizando a Estrutura Organizacional e a Tabela de Contatos.

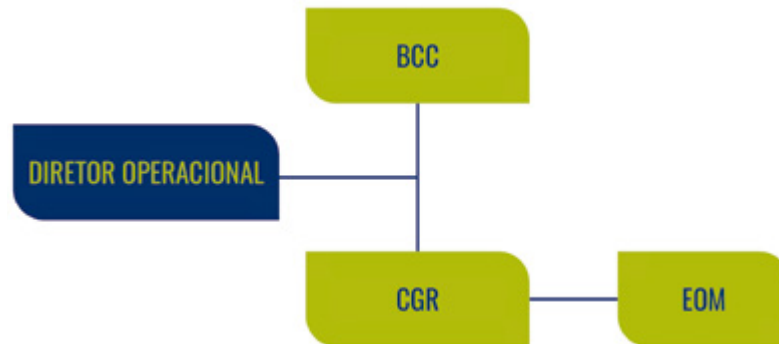


Tabela de Contatos

CONTATO	POSIÇÃO	TELEFONE	TEMPO DE RESPOSTA
BCC suporte@usetelecom.com.br	Técnico, Especialistas BCC e NOC	(71) 3599-1000	Em até 2 horas
Gilvã Lopes gilva@usetelecom.com.br	Coordenador	(71) 3111-0870 (71) 99650-7821	Em até 3 horas
Fábio Barbosa fabio@usetelecom.com.br	Diretor de Operações	(71) 3111-0871 (71) 99909-7348	Em até 6 horas

Contatos do Departamento Financeiro - Atendimento Segunda à Sexta, das 9h às 16h.

CONTATO	POSIÇÃO	TELEFONE
Bárbara Silva financeiro@usetelecom.com.br	Analista de Faturamento	(71) 3111-0853 (71) 99950-7553
Débora Pedreira financeiro@usetelecom.com.br	Gerente Financeiro	(71) 3111-0857 (71) 99734-4191

Termo de Responsabilidade.

Eu, _____, inscrito no CPF sob o n.º _____, representante legal da empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, declaro, nesta data, na condição de cliente corporativo da USE TELECOMUNICAÇÕES LTDA - ME, empresa inscrita no CNPJ sob o n.º 09.540.627/0001-00 e autorizada pela Anatel para explorar o Serviço de Comunicação Multimídia, ter plena ciência e concordância com todos os métodos, condutas e normas estabelecidos na Cartilha denominada "Procedimento Administrativo, Financeiro e Suporte", emitida pela Prestadora, tendo recebido uma cópia da mesma e me empenhando a adotar e obedecer aos parâmetros por ela estipulados, em prol do bom e fiel desenvolvimento dos serviços pactuados entre as empresas.

Isto posto, apostando a assinatura ao final deste instrumento, assumimos expressamente o compromisso, cientes que o descumprimento das normas delineadas pela mencionada cartilha, bem como outras correlatas que signifiquem violação à boa-fé, aos bons costumes e à licitude, poderá acarretar prejuízos à prestação do suporte técnico dos serviços.

Salvador, ____ de _____ de 20____.

Nome da empresa

Nome da signatário

CPF