

Telefônica

vivo

BUSINESS SOLUTIONS



PREFEITURA DA CIDADE DE
SÃO PAULO

Atendimento Vivo

ATA RP 14/SEMPLA/COBES

Contato de Vendas e Pós-Vendas

Telefônica Vivo Business Solutions
Plano de Comunicação Vivo x Prefeitura SP

01.04.2015

BE MORE

ESTRUTURA

1- GERENTE DE NEGÓCIOS

2- CENTRAL 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, novos pedidos de linhas e DDR renovação contratual e gestão do cliente.

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

2. CENTRAL DE RELACIONAMENTO FIXA

a Central de relacionamento para serviços de telefonia fixa, é a área responsável pelo primeiro atendimento ao cliente para informações gerais como ex:

- TESTE DE LINHAS
- ABERTURA DE CONTESTAÇÃO E ESCLARECIMENTO DE CONTAS
- ABERTURA DE CHAMADOS TÉCNICOS E REPAROS.

2.1. ATIVIDADES DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO FIXA

- 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
- Informações sobre Serviços diversos
- Abertura de chamado Assistência Técnica
- Correção de Cadastro

3. GERENTE RELACIONAMENTO-(SERV. MANAGER)

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

-SUPORTE E APOIO A ATIVIDADES SOLICITADAS A CENTRAL DE RELACIONAMENTO

- PRIORIZAÇÃO DE CHAMADOS TÉCNICOS

- VISITA TÉCNICA

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

CONSULTOR DE RELACIONAMENTO: 0800-15 15 51 op. 2 E-mail: relacionamentoempresas.br@vivo.com.br

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: 0800-15 15 51 op. 2 E-mail: relacionamentoempresas.br@vivo.com.br

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: 0800-15 15 51 op. 2 E-mail: relacionamentoempresas.br@vivo.com.br

GERENTE DE RELACIONAMENTO: Maridelson Genari Moraes E-mail: maridelson.genari@telefonica.com Cel.: 11-99571-5089

- 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: 0800-15 15 51 op. 2 E-mail: relacionamentoempresas.br@vivo.com.br
GERENTE DE RELACIONAMENTO: Patrícia Pires Moreira E-mail: patricia.moreira@telefonica.com Cel.: 11- 94167 7152

- 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
- FUNDAÇÃO 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: 0800-15 15 51 op. 2 E-mail: relacionamentoempresas.br@vivo.com.br

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: 0800-15 15 51 op. 2 E-mail: relacionamentoempresas.br@vivo.com.br

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: 0800-15 15 51 op. 2 E-mail: relacionamentoempresas.br@vivo.com.br

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: 0800-15 15 51 op. 2 E-mail: relacionamentoempresas.br@vivo.com.br

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: 0800-15 15 51 op. 2 E-mail: relacionamentoempresas.br@vivo.com.br

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