

# MANUAL DE APOIO FIXA JORNADA SOLAR

CANAIS – DIRETOS E INDIRETOS





01. Objetivo
02. Benefícios de utilização do Solar - Fixa
03. Processo As Is - Fluxo
04. Escopo Solar
05. Biometria Facial
06. Regras Gerais de Elegibilidade da Biometria Facial
07. Status Gerais da Biometria Facial
08. Etapas do Cliente
09. Seleção de Produtos
10. Inconsistência na Portabilidade – Status Gerais
11. Portabilidade
12. Status da Criação do Pedido e Documentos
13. Input de Documentos
14. Conferência da Biometria Facial
15. Assinatura de Documentos – Etapa Cliente
16. Assinatura de Documentos - Solar
17. Agendamento e Status do Contrato

1. **Objetivo do Material:** Estabelecer uma regra padrão para utilização da jornada da fixa no Solar.
2. **Abrangência:** Este procedimento aplica-se aos Canais de Vendas Corporativas PME: TOP PME, D2D, INSIDE SALES, AACE FIELD SALES e PAP Indireto PME.
3. **Contextualização:** Processo para input de vendas de fixa pela jornada do Solar.

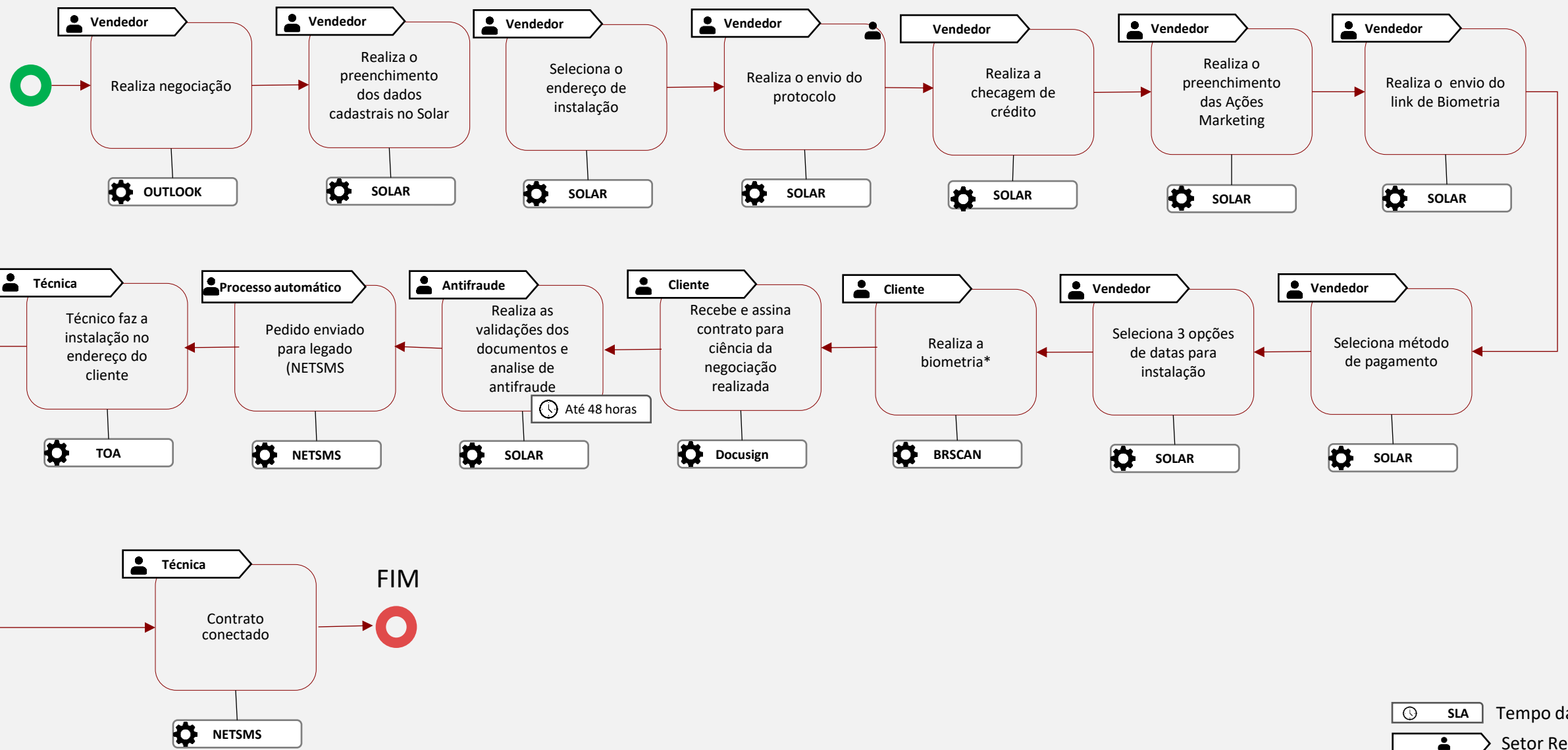
## Vantagens na Jornada Solar

- Assinatura Eletrônica – DocuSign
- Atendimento BKO Comercial
- Catálogo e carrinho de acordo com a combinação desejada
- Consulta de crédito online
- Consulta de viabilidade técnica e comercial
- Criação de HP de forma rápida e agilizada
- Fluxo completo do pedido
- Input Automatizado no NETSALES
- Jornada intuitiva
- Menor tempo na finalização do pedido
- Pedido realizado 100% pelo vendedor
- Termos de vendas automatizados

## Escopo Solar

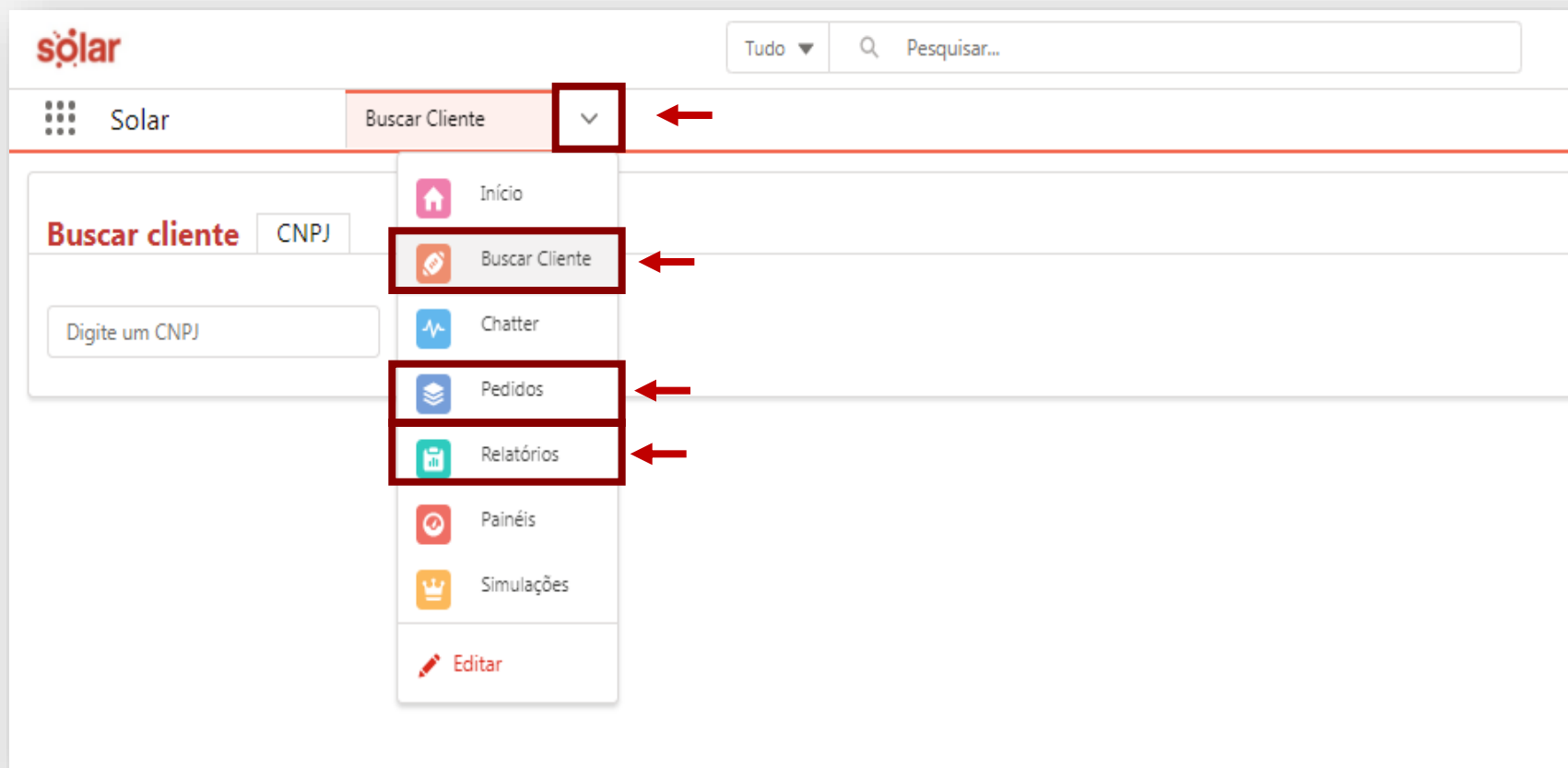
- BL IP Dinâmico
- BL IP Fixo
- Cliente Prospect (Fixa) e Cliente Prospect ou Base (Móvel)
- Criação de HP
- Envio de protocolo
- Fluxo completo do pedido
- Realizar venda no mesmo CNPJ desde que seja em outro HP
- Termos de vendas automatizados com assinatura via DocuSing
- TV com pontos adicionais
- Venda com 1 ou mais linhas de fone
- Venda em CNPJ
- Portabilidade Fone

# PROCESSO AS IS



- SLA Tempo da Tratativa
- Setor Responsável
- Sistema
- Alteração no Processo

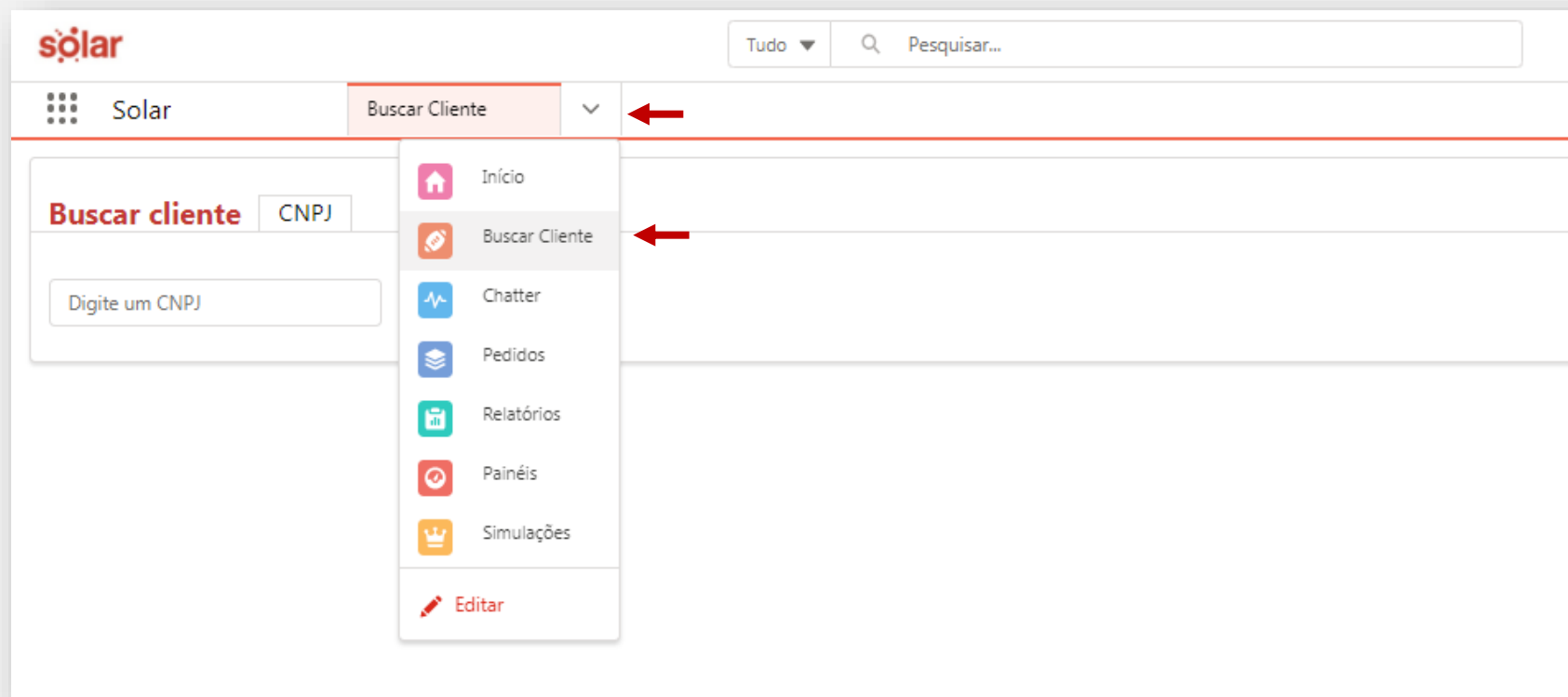
# MENU DE OPÇÕES



## Conheça as opções do Menu:

1. **Clique na seta** para exibir as opções do **Menu**;
2. **Buscar Cliente:** É utilizado para consultar o CNPJ e **iniciar Pedido**;
3. **Pedidos:** Consulta de **Pedidos criados**;
4. **Relatórios:** É possível extrair relatórios de Pedidos.

# BUSCA DO CNPJ



1. Clique na **seta** para exibir as opções do **Menu**;
2. Em seguida, clique em **Buscar Cliente**.

# BUSCA DO CNPJ

**solar**

Solar **Buscar Cliente** ▾

**Buscar cliente** CNPJ

**Buscar**

⚡ Verifica Tarefas Expiradas Links Úteis Omni-Channel (offline) Notícias

**Para iniciar a venda siga com o processo abaixo:**

1. Busca do Cliente;
2. Informe o CNPJ do cliente;
3. Clique em buscar.

# BUSCA DO CNPJ

The screenshot shows the Solar CRM interface. At the top left is the 'solar' logo. To its right is a search bar with the placeholder text 'Pesquisar...'. Below the logo is a navigation menu with 'Solar' and a dropdown menu currently showing 'Buscar Cliente'. The main content area is divided into two sections. The first section, titled 'Buscar cliente', has a 'CNPJ' tab selected. It contains a text input field with the value '33.198.091/0001-70' and a red 'Buscar' button. The second section, titled 'Iniciar nova venda', contains two buttons: 'Móvel' (with a mobile phone icon) and 'Fixa' (with a house icon). A red arrow points to the 'Fixa' button.

Selecione a opção  
**Fixa.**

# BUSCA DO CNPJ

The screenshot shows the top navigation bar with the 'solar' logo and a search bar containing 'Pesquisar...'. Below the navigation bar, there is a dropdown menu with 'Solar' selected and 'Buscar Cliente' as the active option. The main content area features a search form with the label 'Buscar cliente' and a 'CNPJ' tab. The input field contains the placeholder text 'Digite um CNPJ' and a red 'Buscar' button.

This screenshot shows the same search form as above, but with an error message displayed. The input field now contains the CNPJ '33.198.091/0001-00'. A red error box is overlaid on the form, containing a red circle with a white slash icon, the text 'Cnpj Inválido!', and the instruction 'Por favor insira um cnpj válido!'. The 'Buscar' button is still visible.

Ao inserir o CNPJ certifique-se que a numeração informada está correta.

Se o CNPJ informado estiver errado o sistema apresentará a seguinte mensagem:

**CNPJ INVÁLIDO!**  
**Por favor insira um CNPJ válido!**

# BUSCA DO CNPJ

The screenshot shows the Solar CRM interface. At the top, there is a search bar with the text "Pesquisar...". Below it, the user is logged in as "Solar" and has a dropdown menu for "Buscar Cliente" with the selected option "R F DOS SANTOS CO...". The main section is titled "Buscar cliente" and has a "CNPJ" label. A text input field contains the CNPJ "39.880.813/0001-59" and a red "Buscar" button. Below this, there is a section titled "Iniciar nova venda" with a red-bordered box around a "Fixa" button (represented by a house icon). The "Resultado:" section shows the search results for "RAFAEL M PACHECO LTDA" in red. Below the name is a table with columns "CNPJ", "Segmento", and "Território".

CNPJ	Segmento	Território
39.880.813/0001-59	AACE	NO/PA - SR2 TELEC...

Below the table is a red "Ver Detalhes" button.

Quando o cliente for da base móvel o solar habilitará o botão de **FIXA** e exibirá detalhes do pedido da móvel;

Nos casos em que a mensagem **“Início da jornada móvel, cliente não pertence ao seu território”**, for apresentada, mesmo o cliente não pertencendo ao território do vendedor na móvel, a venda da fixa poderá ser concluída, visto que não há carteirização para este cenário."

The screenshot shows the Solar CRM interface with a search for the same CNPJ "39.880.813/0001-59". In this case, the "Fixa" button is not visible. A red-bordered box highlights a red error message box that says "Início de Jornada Móvel" and "Cliente não pertence ao seu território." with a close button (X).

## Dados Iniciais

### ✓ Dados da Empresa

CNPJ

57.113.522/0001-17

\* Razão Social

Teste Lucas Lima

\* Inscrição Estadual

Isento?

Não

Inscrição Municipal

Isento?

Não

\* CNAE Primário

CNAE Secundário

### Venda Convergente

Cliente Movel

Não

## ATENÇÃO!

Quando o cliente for da Base móvel vai ser exibido a informação de Venda convergente **SIM** flegado na aba dados iniciais.

## Dados Iniciais

### ▼ Dados da Empresa

CNPJ

57.113.522/0001-17

\* Razão Social

Teste Lucas Lima

### Venda Convergente

Cliente Movel



Não

\* Inscrição Estadual

Isento?



Não



Inscrição Municipal

Isento?



Não



\* CNAE Primário

CNAE Secundário



1. Informe a **razão social**;
2. **ATENÇÃO:** Certifique-se que não ficou espaço no campo, pois pode apresentar erro.
3. Informe a inscrição Estadual **ISENTO**;
4. Informe a inscrição Municipal **ISENTO**;
5. Informe o CNAE Primário;
6. Informe o CNAE Secundário se houver.

**solar** Search...

Solar Buscar Cliente CLARO - PME CLARO - PME

Contatos da Empresa

É necessário, no mínimo, um Representante Legal para continuar.

Contato 1

\* CPF 000.000.000-00 Buscar

\* Nome do Contato Nome \* Sobrenome do Contato Sobrenome

\* E-mail email@empresa.com \* Telefone Celular (00) 00000-0000

Telefone Fixo (00) 00000-0000 Telefone Comercial (00) 00000-0000

Cargo Presidente Representante Legal Não

Salvar

+ Adicionar um contato

1. No contato 1 realize o preenchimento dos dados do usuário;
2. Informe o **CPF**;
3. Clique em **BUSCAR**;
4. Informe:
  - **Nome do contato**;
  - **Sobrenome do contato**;
  - **E-mail**;
  - **Telefone celular**;
  - **Telefone Fixo**;
  - **Telefone Comercial**.
5. Selecione o cargo;
6. Se o contato 1 for o representante legal clique na flegue **Representante Legal**;
7. Obs: O contato selecionado como Representante Legal será responsável por assinar o termo;
8. Clique em salvar.

**solar** Search...

Solar Buscar Cliente CLARO - PME

Contato 2

\* CPF  
000.000.000-00

\* Nome do Contato: Nome \* Sobrenome do Contato: Sobrenome

\* E-mail: email@empresa.com \* Telefone Celular: (00) 00000-0000

Telefone Fixo: (00) 00000-0000 Telefone Comercial: (00) 00000-0000

Cargo: Presidente Representante Legal: Não

+ Adicionar um contato

Caso tenha mais de um contato para ser cadastrado:

1. Clique em **Adicionar um contato**;
2. E siga com o preenchimento conforme o contato 1.

**ATENÇÃO!**

Pode cadastrar até 5 contatos.

É obrigatório ter pelo menos um contato como representante legal.

**No resumo vai aparecer apenas os contatos como Representante Legal.**

**solar** Search... [Icons: Star, Plus, Home, Question, Bell, Profile]

Solar | Buscar Cliente | CLARO - PME | CLARO - PME

Contato 1 [Trash Icon]

\* CPF: 469.980.618-03 [Buscar]

\* Nome do Contato: PAMELA | \* Sobrenome do Contato: SANTIAGO

\* E-mail: pamela.serpa@claro.com.br | \* Telefone Celular: (11) 99376-4224

Telefone Fixo: (11) 5834-5700 | Telefone Comercial: (11) 99376-4224

Cargo: Presidente | Representante Legal:  Sim

Salvar

+ Adicionar um contato

→ Criar Pedido

Após selecionar o representante legal e salvar as informações será habilitado o botão criar pedido

Clique em **criar pedido**

Busca de Endereço

✓ Dados do Endereço

➔  Busca por CEP  Busca por Logradouro  Busca por HP

\* CEP

➔ 04829-300 ➔ **Buscar**

Busca de Endereço

✓ Dados do Endereço

Busca por CEP  Busca por Logradouro  Busca por HP

\* CEP

04829-300

✓ Envio de Protocolo

As informações serão exibidas em breve.

✓ Confirmação de Endereço

As informações serão exibidas em breve.

<input type="radio"/>	04829300	PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO	00340	AE EBTPRI001	JARDIM DAS IMBUIAS	SAO PAULO	SP	531445842
<input type="radio"/>	04829300	PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO	00353		JARDIM DAS IMBUIAS	SAO PAULO	SP	2188798
<input type="radio"/>	04829300	PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO	00353	CASA 1	JARDIM DAS IMBUIAS	SAO PAULO	SP	535123513
<input type="radio"/>	04829300	PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO	00354		JARDIM DAS IMBUIAS	SAO PAULO	SP	532898395
<input type="radio"/>	04829300	PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO	00355		JARDIM DAS IMBUIAS	SAO PAULO	SP	2058116
<input type="radio"/>	04829300	PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO	00358		JARDIM DAS IMBUIAS	SAO PAULO	SP	2057615
<input checked="" type="radio"/>	04829300	PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO	00361		JARDIM DAS IMBUIAS	SAO PAULO	SP	2058115
<input type="radio"/>	04829300	PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO	00361	CASA 1	JARDIM DAS IMBUIAS	SAO PAULO	SP	532692387
<input type="radio"/>	04829300	PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO	00366	CASA 1	JARDIM DAS IMBUIAS	SAO PAULO	SP	2109521
<input type="radio"/>	04829300	PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO	00366		JARDIM DAS IMBUIAS	SAO PAULO	SP	535031282

**Cancelar** ➔ **Confirmar**

## Endereço de instalação

Informe o critério de busca, pode ser feito por CEP, logradouro ou HP.

1. Flegue a opção **CEP**;
2. Informe o CEP;
3. Clique em **Buscar**;
4. Selecione o número do cliente;
5. Clique em **Confirmar**.

## Busca de Endereço

### ▼ Dados do Endereço

Busca por CEP  Busca por Logradouro  Busca por HP

\* Logradouro

\* Estado

\* Cidade

Henri Dunant

São Paulo

SAO PAULO

Buscar

<input type="radio"/>	04829300	PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO	00340	AE EBTPRI001	JARDIM DAS IMBUIAS	SAO PAULO	SP	531445842
<input type="radio"/>	04829300	PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO	00353		JARDIM DAS IMBUIAS	SAO PAULO	SP	2188798
<input type="radio"/>	04829300	PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO	00353	CASA 1	JARDIM DAS IMBUIAS	SAO PAULO	SP	535123513
<input type="radio"/>	04829300	PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO	00354		JARDIM DAS IMBUIAS	SAO PAULO	SP	532898395
<input type="radio"/>	04829300	PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO	00355		JARDIM DAS IMBUIAS	SAO PAULO	SP	2058116
<input type="radio"/>	04829300	PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO	00358		JARDIM DAS IMBUIAS	SAO PAULO	SP	2057615
<input type="radio"/>	04829300	PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO	00360		JARDIM DAS IMBUIAS	SAO PAULO	SP	2057614
<input checked="" type="radio"/>	04829300	PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO	00361		JARDIM DAS IMBUIAS	SAO PAULO	SP	2058115
<input type="radio"/>	04829300	PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO	00361	CASA 1	JARDIM DAS IMBUIAS	SAO PAULO	SP	532692387
<input type="radio"/>	04829300	PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO	00366	CASA 1	JARDIM DAS IMBUIAS	SAO PAULO	SP	2109521
<input type="radio"/>	04829300	PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO	00366		JARDIM DAS IMBUIAS	SAO PAULO	SP	535031282

Cancelar

Confirmar

### Busca por Logradouro

1. Flegue a opção **Busca por Logradouro**;
2. Informe o **Logradouro**;
3. Informe o **Estado**;
4. Informe a **Cidade**;
5. Clique em **Buscar**;
6. Selecione o número do cliente;
7. Clique em **Confirmar**.

## Busca de Endereço

### ▼ Dados do Endereço

Busca por CEP  Busca por Logradouro  Busca por HP

\* HP  → \* Estado  ▼ → \* Cidade  ▼ →

### Busca por HP

1. Flegue a opção **Busca por HP**;
2. Informe o **HP**;
3. Informe o **Estado**;
4. Informa a **Cidade**;
5. Clique em **Buscar**;
6. Selecione o número do cliente;
7. Clique em **Confirmar**.

### Seleção de Endereço

Escolha o endereço do cliente ou o mais próximo para Solicitar novo HP

CEP	Logradouro	Nú...	C.	Bairro	Cidade	Es...	HP
<input type="radio"/> 04829300	PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO	00361		JARDIM DAS IMBUIAS	SAO PAULO	SP	2058115

< 1 de 1 >

## Busca de Endereço

### ✓ Dados do Endereço

Busca por CEP  Busca por Logradouro  Busca por HP

\* CEP

05877-170

Buscar



Não há viabilidade técnica para esse endereço



Se o endereço não tiver viabilidade irá apresentar o seguinte erro:

“Não há viabilidade técnica para esse endereço.”

Se o endereço não tiver viabilidade, avise o cliente e encerre a venda.

## ✓ Envio de Protocolo

Protocolo

003255107986967

Contato

PAMELA SANTIAGO

→ **Forma de Envio**

- E-mail
- SMS

→ **Enviar**

Envio do protocolo

Nesse etapa é necessário escolher o método do envio do protocolo:

1. Forma de envio;
2. Flegue E-mail;
3. Flegue SMS.

### **ATENÇÃO!**

Pode ser enviado para as duas opções ao mesmo tempo.

Após informar o meio de envio do protocolo o sistema vai trazer as opções de contato conforme cadastrado na etapa Dados Iniciais:

1. Selecione o contato;
2. Clique Enviar.

# ENVIO DE PROTOCOLO

## ▼ Envio de Protocolo

Protocolo

003256482840407

Contato

Lucas Souza Lima ▼

Forma de Envio

E-mail

SMS

Enviar



Protocolo enviado com sucesso



Protocolo enviado com sucesso.

## ▼ Envio de Protocolo

Protocolo

003255107986967

Contato

PAMELA SANTIAGO ▼

Forma de Envio

E-mail

SMS

Enviar



### Protocolo não enviado



Um problema ocorreu na comunicação com o sistema.  
Por favor, oriente o cliente anotar o protocolo.

### Atenção!

É importante que as informações do contato estejam corretas para que seja possível enviar o protocolo.

Caso tenha alguma divergência nas informações apresentará a seguinte mensagem:

“Protocolo não enviado  
Um problema ocorreu na comunicação com o sistema.  
Por favor, oriente o cliente a anotar o protocolo”.

# CONFIRMAÇÃO DE ENDEREÇO

## ▼ Confirmação de Endereço

* Logradouro	Número	Complemento	
R. PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO	00361	CASA 1	
* Bairro	Cidade	Estado	CEP
JARDIM DAS IMBUIAS	SAO PAULO	SP	04829300
Node	HP	DDD	
CDUAB	532692387	11	

## ▼ Viabilidade Técnica

Produto	Técnica	Comercial
VOIP	OK	OK
BSOD	OK	OK
VIRTUA	OK	OK
VOD	OK	OK
DIGITAL	OK	OK
PTV	OK	OK
GPON	Não	Não

## ▼ Histórico do Endereço

Proposta	Status	Titular	Telefone	Endereço	CPF/CNPJ
388.323.034	DESCONECTADO - OPCAO	BRUNA MARIA FELICIANO DA SILVA	1159246740	R. PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO, 361, CASA 1	39969833842
396.652.837	CANCELADO	GUIDO SERRALHERIA EIRELI	1159250053		2133888000180
412.840.169	CONECTADO	Lucas Souza Lima	11932087262	R. PRF ENEAS DE SIQUEIRA NETO, 361, CASA 1	43995809847
5.039.960	ENVIADA	THAYANE CALLIJURIO MAGNAVITA BARBOSA	12345678	R. PRF SIQUEIRA NETO Numero: 361 Bairro: JARDIM DAS I...	33923037805
7.981.295	ENVIADA	BRUNA MARIA FELICIANO DA SILVA	977993638	R. PRF SIQUEIRA NETO Numero: 361 Bairro: JARDIM DAS I...	39969833842
10.091.723	ENVIADA	GUIDO SERRALHERIA EIRELI	59250053	R. PRF SIQUEIRA NETO Numero: 361 Bairro: JARDIM DAS I...	
14.467.237	PENDENTE	1231	22222222	R. PRF SIQUEIRA NETO Numero: 361 Bairro: JARDIM DAS I...	
14.670.113	ENVIADA	Lucas Souza Lima	932087262	R. PRF SIQUEIRA NETO Numero: 361 Bairro: JARDIM DAS I...	43995809847

Confirmação de endereço:

1. Valide se o endereço está correto;
2. Verifique o Histórico do endereço;
3. Viabilidade dos produtos para o HP solicitado;



## Regras:

- As informações da proposta/ pedido devem estar completos, incluindo a checagem de crédito;
- Quando o número não estiver disponível: Pesquise o número mais próximo para verificar viabilidade técnica;
- Para endereços sem número (s/n), usar número padrão “99999” (obrigatório, fora do padrão será rejeitado);
- Criação de HP em múltiplos deve seguir uma ordem: O primeiro complemento é Bloco/Torre, depois o complemento dos HPs como salas, apartamentos, conjuntos etc;
- Após criação do HP, será gerada pendência “Endereço Análise”;
- Comprovante deve ser anexado no SGD ou enviado para GED;

## Tratativa do GED:

- O GED só analisará propostas com crédito APROVADO;
- O GED aguarda até 5 dias para checagem de crédito; caso não ocorra, o HP será cancelado e deverá ser criado novamente;
- Nome e telefone são usados para contato na vistoria; dados incorretos podem causar reprovação e bloqueio do endereço;
- SLA vistoria SDU 4 dias / SLA vistoria MDU 6 dias;
- O comprovante não é obrigatório, mas facilitará a localização do endereço nas bases do GED, logo, a liberação do endereço.



## Para criar HP múltiplo prédio ou vila (a partir de 4 casas), temos duas formas:

### HP Múltiplo Existente:

Quando o múltiplo (prédio ou conjunto) já existe no sistema, mas o complemento necessário (exemplo: apartamento 12) não está cadastrado, o operador deve:

1. Selecionar um HP múltiplo próximo (exemplo: apto 10);
2. Criar o novo complemento (exemplo: apto 12);
3. O sistema gerará o novo HP;
4. Acompanhar o tratamento via SGD.

### HP Múltiplo Não Existente

Neste caso o Múltiplo não existe criado no sistema (seu número e complemento) ou existe um HP criado que esta como HP único (casa);

Para isso, devemos sempre selecionar este HP único (casa), ou um outro que esteja neste formato e efetuar a criação sobre esse. **NUNCA** tentar criar um HP múltiplo sobre outro HP Múltiplo diferente do que você deseja.



## DICAS E BOAS PRÁTICAS:

- Dados incorretos podem causar reprovação e bloqueio do endereço;
- Sempre consulte o status via SGD;
- Endereços fora do padrão (ex.: “Casa 100 e solicitar criação Apt 100) serão reprovados na análise do GED;
- Insira referências complementares nas observações (ex.: “Casa 100 ao lado do nº 200”);
- Salve e aguarde código HP gerado, para consultar status no Netsales/SGD.

### Para mais informações sobre o processo consulte o Fique Ligado:

<http://novofiqueligado/produtoseservicos/cadastrodavenda/ProcessodeEndereco.ashx>

# CRIAÇÃO DE HP

**solar**

Solar | Buscar Cliente | CLARO - PME | CLARO - PME

### Busca de Endereço

▼ Dados do Endereço

Busca por CEP  Busca por Logradouro  Busca por HP

\* CEP

1. Flegue a opção **CEP**;
2. Informe o CEP;
3. Clique em **Buscar**.

Form for creating a new HP (Número de Processo). The form includes the following fields and buttons:

- Número:** Input field for the process number. A red arrow points to this field.
- Sem número: Checkbox to indicate if a number is not required.
- Adicionar:** Button to add a complement (highlighted in red).
- Tipo Complemento:** Dropdown menu for selecting the type of complement. A red arrow points to this field.
- Complemento:** Input field for the complement details. A red arrow points to this field.
- Comentário:** Text area for providing the complete address. A red arrow points to this field.
- Solicitar:** Red button to submit the request. A red arrow points to this button.

Seguiremos com:

1. Informe o número que deseja criar
2. Selecione o tipo de complemento
3. Informe o complemento (caso necessário mais de um complemento, clique em “Adicionar”)
4. Informe no campo Comentário o endereço completo
5. Clique em **SOLICITAR**.

# CRIAÇÃO DE HP

## ✓ Solicitar novo HP

Número

Sem número

Adicionar

Tipo Complemento

Complemento

Comentário

Solicitar



HP criado, porém não foi possível enviar as informações para análise do GED. Por favor, siga com a venda. O processo será finalizado com o Orquestrador.

### Atenção!

Para a criação do HP, o pedido deverá passar previamente pela análise de crédito para dar continuidade ao processo."

▼ Solicitar novo HP

Número

890

Sem número

Adicionar

Tipo Complemento

- ▼

Complemento

Comentário

890

Solicitar



Erro ao executar solicitação de endereço: Para o tipo complemento informado, obrigatorio informar seu texto. (\"-\""). Favor, confirmar a informação.

## Atenção!

Quando for informado tipo de complemento e no campo complemento ficar em branco vai apresentar a seguinte mensagem:

**“Erro ao executar solicitação de endereço: para tipo de complemento informar seu texto (\"-\"")Favor confirmar”.**

# STATUS DA CRIAÇÃO DO HP

The screenshot displays the Solar system interface for a request with ID 41834859. The status is 'Em Andamento' (In Progress) with a sub-status of 'Aguardando liberação HP' (Waiting for HP release). A red arrow points to the 'Verificar HP' button. Below the status bar, a progress indicator shows the current step 'Em Andamento' highlighted. The 'Links rápidos da lista relacionada' section includes links for 'Histórico do pedido (10+)', 'Precificação de Pedido (3)', 'Ajustes de Preço de Item do Pedido (0)', 'Promoções Aplicadas ao Pedido (0)', 'Pendências (0)', 'Arquivos (0)', 'Produtos do pedido (3)', and 'Histórico de aprovação (0)'. The 'Detalhes' tab is active, showing the request number, name, and a table with the following data:

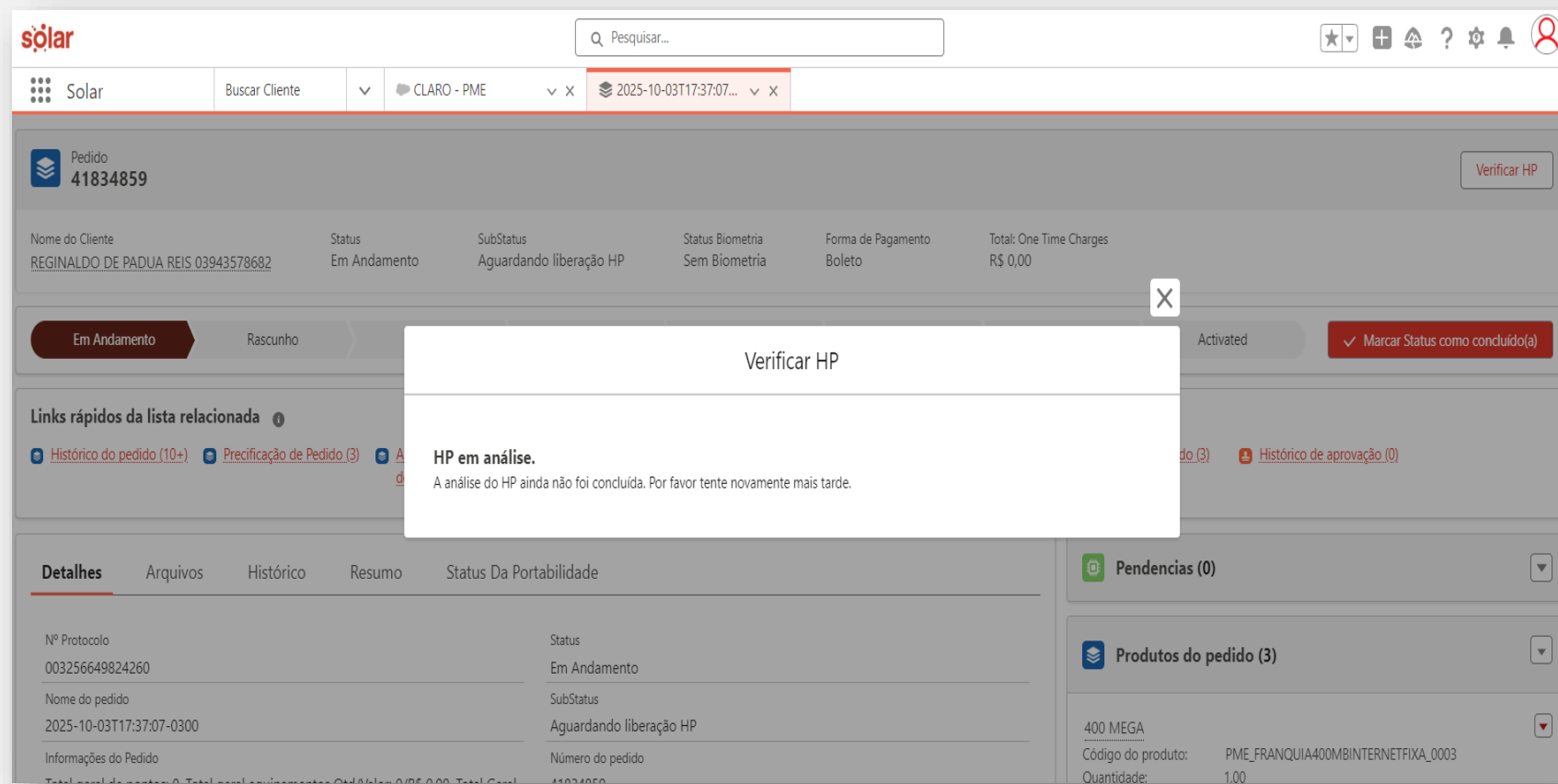
Nome do Cliente	Status	SubStatus	Status Biometria	Forma de Pagamento	Total: One Time Charges
REGINALDO DE PADUA REIS 03943578682	Em Andamento	Aguardando liberação HP	Sem Biometria	Boleto	R\$ 0,00

The 'Status' field in the details table is highlighted with a red box and a red arrow. To the right, the 'Pendências (0)' and 'Produtos do pedido (3)' sections are visible, with the product details for '400 MEGA' showing a code of 'PME\_FRANQUIA400MBINTERNETFIXA\_0003' and a quantity of 1,00.

O acompanhamento do status de criação do HP pode ser realizado dentro da própria jornada do Solar. Quando o endereço estiver em análise, o substatus do pedido será exibido como **'Aguardando liberação do HP'**."

Para saber detalhes do Status da criação:

1. Clique em Validar HP.



The screenshot shows the Solar system interface. At the top, there is a search bar and navigation tabs for 'Solar', 'Buscar Cliente', 'CLARO - PME', and a date filter '2025-10-03T17:37:07...'. The main content area displays a request with ID '41834859' and status 'Em Andamento'. A modal dialog titled 'Verificar HP' is open, showing the message: 'HP em análise. A análise do HP ainda não foi concluída. Por favor tente novamente mais tarde.' The background interface includes a progress bar with 'Em Andamento' and 'Rascunho' stages, a 'Verificar HP' button, and a 'Marcar Status como concluído(a)' button. Below the modal, there are sections for 'Links rápidos da lista relacionada', 'Detalhes' (with sub-tabs for Arquivos, Histórico, Resumo, Status Da Portabilidade), 'Pendencias (0)', and 'Produtos do pedido (3)'.

Nome do Cliente	Status	SubStatus	Status Biometria	Forma de Pagamento	Total: One Time Charges
REGINALDO DE PADUA REIS 03943578682	Em Andamento	Aguardando liberação HP	Sem Biometria	Boleto	R\$ 0,00

**Verificar HP**

**HP em análise.**  
A análise do HP ainda não foi concluída. Por favor tente novamente mais tarde.

Detalhes	
Nº Protocolo	Status
003256649824260	Em Andamento
Nome do pedido	SubStatus
2025-10-03T17:37:07-0300	Aguardando liberação HP
Informações do Pedido	Número do pedido
Total de custos: 0, Total de equipamentos: 0, Total de equipamentos: 0, Total de custos: 0, Total de equipamentos: 0	41834859

Produtos do pedido (3)	
400 MEGA	
Código do produto:	PME_FRANQUIA400MBINTERNETFIXA_0003
Quantidade:	1,00

Nessa etapa, aguardamos o Solar, com a verificação do Status do HP – Home Pass.

> Confirmação de Endereço

> Viabilidade Técnica

> Histórico do Endereço

> Solicitar novo HP

✓ Checagem de Crédito

Validar



Pré-análise de Crédito: APROVADO - CONFORME POLITICA EM VIGOR

Próxima etapa Checagem de crédito.

1. Clique em **Validar** para realizar a checagem de crédito.

### Atenção!

Se o crédito não for aprovado, a mensagem de reprova será evidenciada na tela.

▼ Ações de Marketing

Autorizo o recebimento de mensagens/chamadas de cunho publicitário enviados pela **CLARO**  Ligado

**Quais?**

Ligações de Telemarketing  
 Ligado

E-mail Marketing  
 Ligado

SMS  
 Ligado

Mensagem de Voz  
 Ligado

[Anterior](#) [Próximo](#)

Nessa etapa o vendedor deve informar se o cliente aceita receber mensagens de cunho publicitário enviado pela Claro.

Flegue conforme escolha do cliente.



# **BIOMETRIA FACIAL**

---



O processo de biometria facial foi implantado na jornada da fixa no solar, com objetivo de intensificar a segurança no processo da venda. A biometria consiste na validação facial e do documento do representante legal da empresa.

O link é enviado de forma automatizado dentro da jornada de fixa no Solar, sendo possível realizar o acompanhamento do status dentro da própria jornada. Temos dois métodos de envio:

1º Envio via e-mail;

2º Envio por SMS.

A biometria pode ser realizada durante todo o fluxo de vendas a partir do envio de link, porém, deverá ser finalizada antes da etapa de gerar contratos.

## Regras gerais:

- Deve sempre anexar foto do documento original ao realizar biometria, não sendo aceito fotocopia em preto e branco;
- Quando o RG não tiver o número do CPF, o cartão do CPF deverá ser enviado na opção “Documentação Adicional”;
- Oriente o cliente que dê preferência de CNH digital, deve ser do representante legal (sócio ou procurador) que assina os termos de vendas, uma vez que é validado o QRCODE na SERPRO (serviço federal de processamento de dados);
- Carteira de Trabalho ou Cartão de Identidade do Trabalhador (CIT) juntamente com o CPF;
- Cédulas de Identidade emitidas por entidades de classe (CREA, OAB, entre outros) juntamente com o CPF\* OAB (Documento físico ou print da versão digital);
- Passaporte (apenas o passaporte emitido no Brasil) juntamente com o CPF;
- Identidade Mercosul (Documentos expedidos no Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai) juntamente com o CPF;
- RNE - Registro Nacional de Estrangeiro (Documento provisório tem validade de 180 dias em relação a Data de Assinatura do Contrato) juntamente com o CPF;
- MRE - Ministério das Relações Exteriores juntamente com o CPF;
- RNM - Registro Nacional Migratório juntamente com o CPF;
- CTPS estrangeiro - juntamente com CPF existente na própria CTPS;
- Protocolo de Solicitação de Refúgio - juntamente com o CPF;
- CRNM - Carteira de Registro Nacional Migratório juntamente com o CPF.

## QUEM DEVE REALIZAR A BIOMETRIA FACIAL

O representante legal (sócio ou procurador) que assinar os termos de vendas.

## Regras para finalização do pedido

- A realização da biometria é obrigatória para finalização do pedido;
- Os termos de adesão só serão enviados para assinatura após a realização da biometria;
- Limite de envio dos links de 3 tentativas (se no último reenvio der erro ou não interagir, o pedido será cancelado automaticamente);
- Se a biometria for reprovada o pedido será cancelado automaticamente;
- O link de biometria expira após 24h do envio;
- O documento com foto utilizado na biometria deve ser, obrigatoriamente, o mesmo anexado na jornada;
- SLA de tratativa de antifraude é 48 horas.

## Como acompanhar o status da biometria

O acompanhamento do status da biometria estará disponível em todas as etapas do pedido no Solar, após o envio do link.

# STATUS E SUBSTATUS DE BIOMETRIA

Status Biometria	Detalhamento do status
Falha ao enviar Link	Falha ao enviar Link. Tente novamente
Link Enviado	Aguardando interação do cliente
Em Análise	Documentação enviada. Aguardando análise
Aprovada	Análise realizada com sucesso
Inconclusivo	Documento de Identificação ausente ou inválido
Inconclusivo	Não foi possível validar a selfie
Inconclusivo	Documento de Identificação com informações incompletas para análise
Inconclusivo	Documento de Identificação com informações ilegíveis para análise
Inconclusivo	Selfie fora do padrão (ilegível)
Reprovado	Regras internas da companhia.

The screenshot shows the Solar CRM interface. At the top, there is a search bar and navigation tabs for 'Solar', 'Buscar Cliente', and 'CLARO - PME'. On the left, there are several toggle switches for 'Ligações de Telemarketing', 'E-mail Marketing', 'SMS', and 'Mensagem de Voz', all of which are turned on. Below these, a red arrow points to the 'Realize a Biometria' section. This section displays the name 'RENATO DE LIMA COSTA' and asks to 'Selecione a forma de envio do link.' There are two buttons: 'E-mail' and 'SMS', with a red arrow pointing to the 'SMS' button. Below this, there is a 'Celular' field containing the number '11988848103' and a red arrow pointing to it. At the bottom right of the form is an 'Enviar' button. At the very bottom of the page, there are two buttons: 'Anterior' and 'Próximo', with a red arrow pointing to the 'Próximo' button.

## Após validação do crédito:

1. Clique em **Realize a Biometria**;
2. Selecione a forma de envio do link E-mail ou SMS;
3. Clique em SMS;
4. Informe o número do telefone;
5. Clique em Enviar.

## Atenção!

A realização da biometria é **obrigatória**.

Sem a realização da mesma o pedido não será enviado para o legado.

✓ Pré-análise de Crédito: APROVADO - CONFORME POLÍTICA EM VIGOR LIMITE SUGERIDO: R\$ 0,00

Analisar Crédito

→ ✓ Realize a Biometria

**KATHARINE PEREIRA VISACHI**

\*Selecione a forma de envio do link.

E-mail  SMS

Email

katharine.visachi@claro.com.br

→ Enviar

**Aqui teremos a mesma etapa anterior mas, com a opção do e-mail:**

1. Clique em **Realize a Biometria**;
2. Selecione a forma de envio do link E-mail;
3. Clique em E-mail;
4. Informe o E-mail do representante legal;
5. Clique em **Enviar**.

### **Atenção!**

A realização da biometria é **obrigatória**.

Sem a realização da mesma o pedido **não será enviado para o legado**.

# ENVIO DO LINK DA BIOMETRIA POR E-MAIL

**KATHARINE PEREIRA VISACHI**



Link da biometria enviado com sucesso. Aguardando interação do cliente.

\* Selecione a forma de envio do link.

E-mail

SMS

Email

katharine.visachi@claro.com.br

Enviar

Após o envio do link via e-mail:

1. Clique em Próximo

Anterior

Próximo

# ETAPAS DO CLIENTE

Confirmação do Pedido Claro Empresas - Biometria - Falta pouco - KATHARINE PEREIRA VISACHI - Outlook - Google Chrome

about:blank

Excluir Arquivar Denunciar Resposta Responda a todos Encaminhar Aplicar zoom

Confirmação do Pedido Claro Empresas - Biometria - Falta pouco

Caso não esteja visualizando o e-mail abaixo, [clique aqui](#).

**Claró-empresas**

Olá, **KATHARINE PEREIRA VISACHI**.

Você iniciou um **pedido de compra** e, para concluir o processo, **precisamos da sua foto e da sua documentação**.

É um procedimento simples para garantir a **segurança de sua compra**.

**— VEJA COMO É FÁCIL: —**

- 1 **Clique aqui** para acessar o link e envie os documentos.
- 2 **Permita o acesso à câmera do seu celular** e tire uma foto do seu rosto.
- 3 Tire uma foto do seu **documento de identidade** (frente e verso) - dê preferência para **CNH digital**.
- 4 **Anexe os documentos**, clique em **"Finalizar"** e aguarde a conclusão da análise.

O envio dos documentos pode ser feito pelo smartphone ou pelo computador. Se preferir, confira o passo a passo detalhado [aqui](#).

Siga @clarobrasil

Política de Privacidade Portal de Privacidade

©2024 Claro. Todos os direitos reservados  
CNPJ: 40.452.244/0001-47  
Rua Henri Dourado, 700 - São Paulo - SP

Recebimento da solicitação para efetuar a Biometria Facil pelo Cliente - (etapa Cliente).


claro-link.brsafe.com.br/#/ValidarCodigoAcesso?F997AC38F5C520E48A6D375E0113CDB9

Reiniciar para atualizar


# Claro

Quase lá! Para sua segurança precisamos confirmar algumas informações

Insira os **primeiros** 5 dígitos do seu CPF

Não sou um robô   
Privacidade - Termos

Ao continuar você estará de acordo com nossa [Política de Privacidade](#)



VALIDAR

## Atenção!

Digite corretamente os dados solicitados.

claro-link.brSAFE.com.br/#/ValidarCodigoAcesso?F997AC38F5C520E48A6D375E0113CDB9


Reiniciar para atualizar

Quase lá! Para sua segurança, insira o código de validação.

Insira o código de validação

Ao clicar em validar, você concorda com os termos de uso.

Selecione todas as imagens com **motocicletas**



VERIFICAR

VALIDAR

**Atenção com a validação CAPTCHA!**

# ETAPAS DO CLIENTE

claro-link.brSAFE.com.br/#/ValidarCodigoAcesso?F997AC38F5C520E48A6D375E0113CDB9

Reiniciar para atualizar

**Claro**

Quase lá! Para sua segurança precisamos confirmar algumas informações

Insira os **primeiros** 5 dígitos do seu CPF

36617

✓ Não sou um robô reCAPTCHA  
Privacidade - Termos

Ao continuar você estará de acordo com nossa

claro-link.brSAFE.com.br/#/ValidarCodigoAcesso?F997AC38F5C520E48A6D375E0113CDB9

Reiniciar para atualizar

claro-link.brSAFE.com.br diz  
Permissão Negada.

OK

Quase lá! Para sua segurança precisamos confirmar algumas informações

Insira os **primeiros** 5 dígitos do seu CPF

36617

✓ Não sou um robô reCAPTCHA  
Privacidade - Termos

Ao continuar você estará de acordo com nossa [Política de Privacidade](#)

BrScan

## Atenção!

Os 5 dígitos informados precisa estar conforme o cadastro que foi preenchido no pedido do Solar.

Se caso for preenchido com os dados diferentes vai apresentar a seguinte mensagem “Permissão negada”.

# ENVIO DO LINK DA BIOMETRIA POR SMS

Biometria

KATHARINE PEREIRA VISACHI

Link da biometria enviado com sucesso. Aguardando interação do cliente.

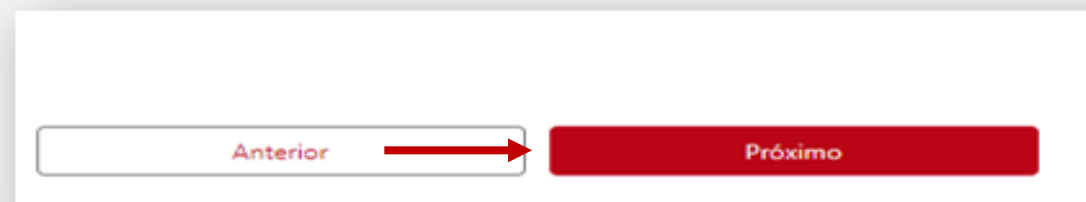
\* Selecione a forma de envio do link.

Email SMS

Celular

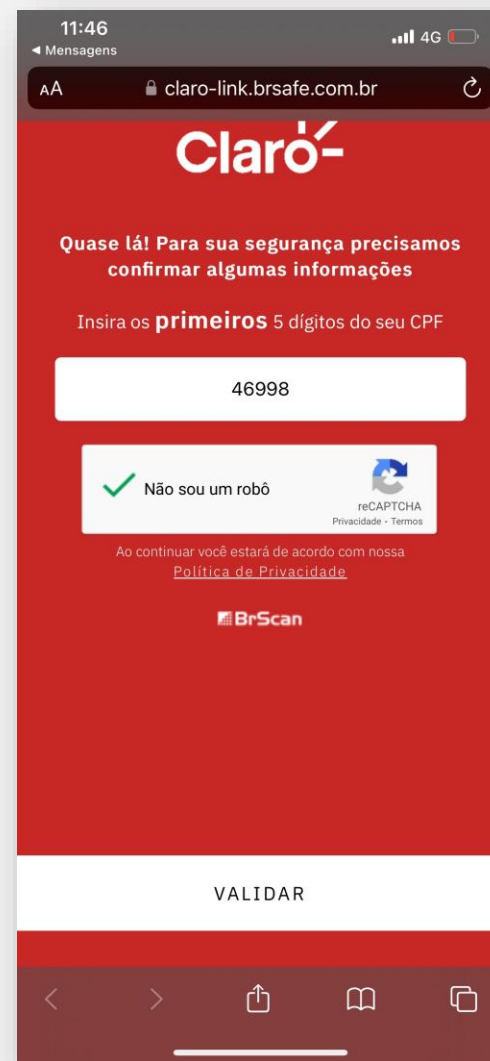
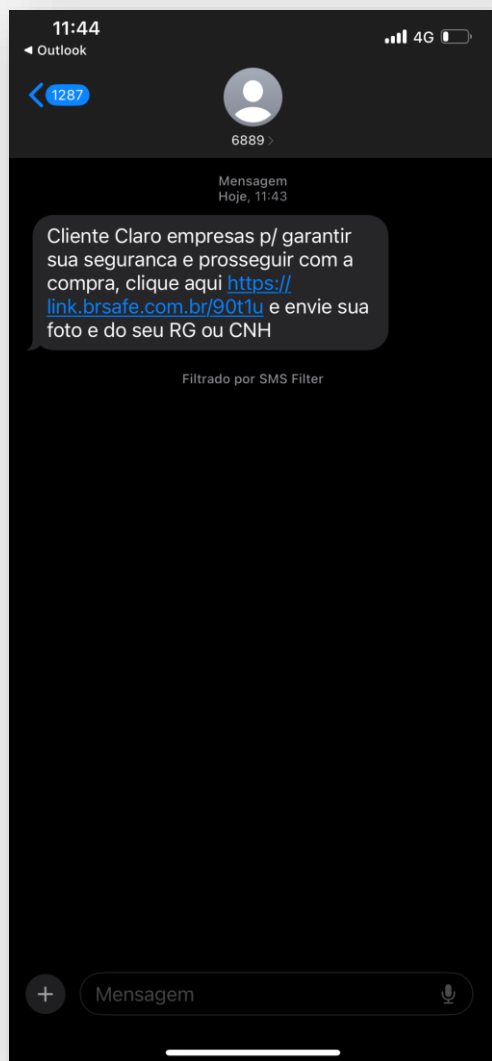
11987113011

Enviar

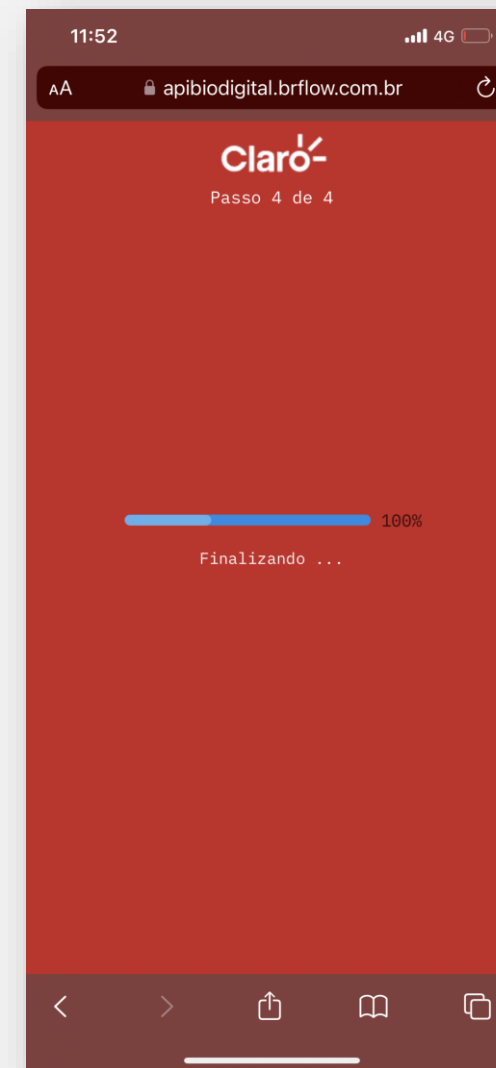
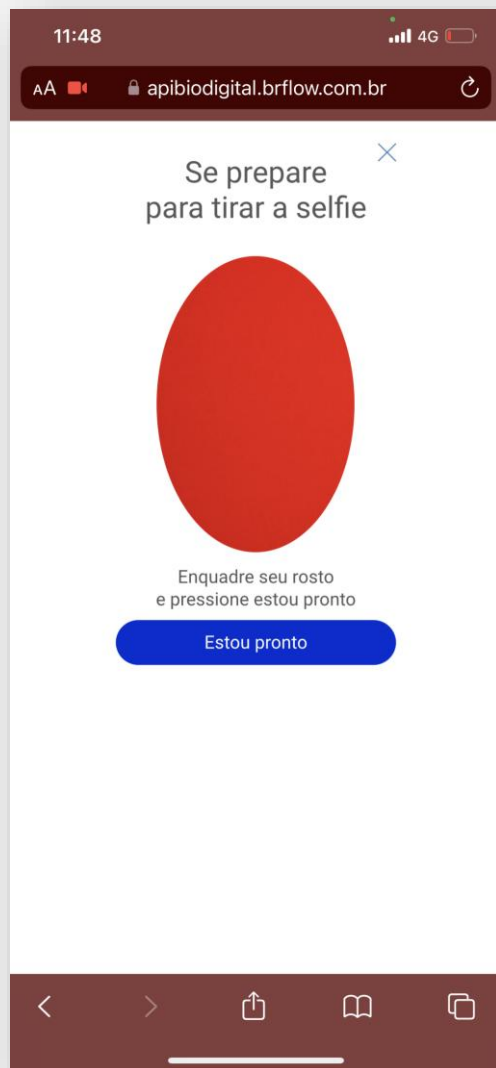


1. Selecione a opção SMS;
2. informação referente ao número de celular será disponibilizada conforme preenchido no campo de representante legal;
3. Valide se o número está correto;
4. Clique em Enviar;
5. Clique em Próximo.

# VALIDAÇÃO DA BIOMETRIA FACIAL



# VALIDAÇÃO DA BIOMETRIA FACIAL



# VALIDAÇÃO DA BIOMETRIA FACIAL

O status da biometria pode ser acompanhado através do botão **BIOMETRIA** que ficará disponível em todas as etapas do pedido após o envio do Link.

The screenshot displays the solar.com.br website interface. At the top, there is a search bar with the text "Pesquisar...". Below the search bar, there are navigation tabs for "Solar", "Buscar Cliente", "GERCADI TRANSPOR...", and "CLARO - PME". A progress indicator at the top center shows four steps, with a red arrow pointing to the first step, which is currently active. The main content area is titled "Seleção de Produtos" and features a search bar with "Pesquisar" and a "Pesquisar" button. Below the search bar, a list of product categories is shown: "Banda Larga", "Fone", and "TV". On the right side, there is a "Cart Preview" panel with a "Close" button, "Applied Promotions", "Descontos", and an "Add Discount" button. At the bottom right, there is an "Anterior" button. A red arrow points to a "Biometria" button located in the top right corner of the main content area.



# SELEÇÃO DE PRODUTOS



# SELEÇÃO DE PRODUTOS

**solar** | Solar | Buscar Cliente | CLARO - PME

Pesquisar

- Banda Larga
- Fone
- TV

400M	Velocidade 400MB IP Dinamico <a href="#">Ver mais</a>	Valor R\$ 110,00	<a href="#">Contratar</a>
150M	Velocidade 150M IP Dinamico <a href="#">Ver mais</a>	Valor R\$ 89,90	<a href="#">Contratar</a>
1GB	Velocidade 1GB IP Dinamico <a href="#">Ver mais</a>	Valor R\$ 299,90	<a href="#">Contratar</a>
300M	Velocidade 300M IP Dinamico <a href="#">Ver mais</a>	Valor R\$ 110,00	<a href="#">Contratar</a>
50M	Velocidade 50MB IP Dinamico <a href="#">Ver mais</a>	Valor R\$ 49,90	<a href="#">Contratar</a>
600MB	Velocidade 600MB IP Dinamico <a href="#">Ver mais</a>	Valor R\$ 150,00	<a href="#">Contratar</a>

1. Selecione o produto de BL conforme ofertado;
2. Clique em Contratar.

# SELEÇÃO DE PRODUTOS

Adicionar ao carrinho

Progresso: Detalhes (ativo) | Ponto Ultra | Serviço | SVOD | Digital

**300M**  
Velocidade 300M

<b>Velocidade</b> 300 MB	<b>Franquia</b> 2000 GB
<b>Upload</b> 150 MB	<b>Download</b> 300 MB
<b>Tecnologia</b> HFC	<b>Com fidelidade?</b> <input checked="" type="checkbox"/> Sim
<b>Fidelidade</b> 24 meses	<b>Multa</b> R\$ 399,00
<b>Taxa de Adesão</b> Isento	<b>IP</b> <input checked="" type="radio"/> IP Dinâmico <input type="radio"/> IP Fixo

Oferta válida até 2050-06-21

Quantidade	Valor Unitário	Valor total
<input type="text" value="1"/>	R\$ 109,90	R\$ 109,90

SolarPMENotSellIndividual

1. Informe se o plano é com fidelidade ou não;
2. Selecione se a velocidade é IP DINÂMICO ou IP FIXO;
3. Clique em **Próximo**.

# SELEÇÃO DE PRODUTOS

Adicionar ao carrinho

Progresso: Detalhes (completo) - Ponto Ultra (ativo) - Serviço - SVOD - Digital

**600MB** Velocidade 600MB IP Dinamico  Valor **R\$ 150,00**

IP

IP dinâmico

Ponto Ultra

**Método de Pagamento**

- 1x R\$ 150
- ✓ 1x R\$ 150
- 2x R\$ 75
- 3x R\$ 50

Valor total **R\$ 150,00**

1. Para contratação de ponto ultra está disponível o parcelamento da taxa de instalação em até 3x;
2. Selecione a opção conforme a solicitação do cliente;
3. Clique em próximo.

# SELEÇÃO DE PRODUTOS

The screenshot displays a product selection interface with the following elements:

- DOMINIO ONLINE AVULSO
- Proteção Digital - 1 Dispositivo
- Proteção Digital - 3 Dispositivos (selected with a checkmark), quantity: 1, price: R\$ 0,00
- Proteção Digital - 5 Dispositivos
- Proteção Digital - 10 Dispositivos

At the bottom right, the total value is displayed as "Valor total R\$ 150,00". A red arrow points to a "Próximo" button.


1. Clique em Próximo;
2. Importante: Caso o cliente queira adicionar serviços avulsos ex.: Microsoft 365, deverá selecionar nesta etapa de "Serviço".

Adicionar ao carrinho

Progresso: Detalhes (✓) | Ponto Ultra (✓) | Serviço (✓) | SVOD (○) | Digital (○)

Pesquisar

Encontre pelo nome...



Nenhum Produto Encontrado

Valor total  
R\$ 150,00

Anterior **Próximo**

Clique em **Próximo**.

Adicionar ao carrinho

✓ ————— ✓ ————— ✓ ————— ✓ ————— ○

Detalhes Ponto Ultra Serviço SVOD Digital

Pesquisar

Encontre pelo nome...

<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Skeelo Light</b>	R\$ 0,00
-------------------------------------	---------------------	----------

Valor total  
R\$ 150,00

 **Contratar**

Clique em **Contratar**.

# SELEÇÃO DE PRODUTOS

**Solar** | Buscar Cliente | CLARO - PME

Product: Q Pesquisar

**Produtos**

**Compacto Turbo HD**  
Com o pacote COMPACTO TURBO você tem o DOBRO DE CANAIS comparado com o pacote COMPACTO HD. É um pacote que oferece muito conteúdo de esportes, entretenimento, filmes, séries, notícias e programação infantil para toda família. Assista grandes lançamentos do Cinema e programação dos seus canais no NOW! E ainda mais de 12 canais ao vivo no Now.  
Valor: R\$ 90,00  
[Ver mais](#) [Contratar](#)

**Corp HD**  
Com o pacote CORP você tem a programação mais completa da TV por assinatura. Programação infantil variada com toda turma: Patrulha Canina, Casa do Mickey, Jake e os Piratas. O melhor do esporte: Campeonatos Nacionais e Internacionais, Torneio de Wimbledon, NFL, League Legends, NBA. Series, filmes, documentários, notícias e muito mais. São mais de 67 canais para assistir no NOW em TEMPO onde estiver. Conheça todos os recursos interativos e possibilidades da sua TV. É muito mais tecnologia e...  
Valor: R\$ 150,00  
[Ver mais](#) [Contratar](#)

**Corp HD 4K**

**Cart Preview** | Close

[Limpar Carrinho](#)

**600MB**

Quantidade: 1

Taxa de adesão: R\$ 0,00

Valor mensal: R\$ 150,00

[Ver mais](#) | Fidelidade 24 Meses

Selecione o produto de TV conforme ofertado:


1. Clique em **Contratar**.

## Adicionar ao carrinho



### Corp HD 4K

Com o pacote CORP 4K você tem a programação mais completa da TV por assinatura. Programação infantil variada com toda turma: Patrulha Canina, Casa do Mickey, Jake e os Piratas. O melhor do esporte: Campeonatos Nacionais e Internacionais, Torneio de Wimbledon, NFL, League Legends, NBA. Series, filmes, documentários, notícias e muito mais. São 68 canais AO VIVO e vários conteúdos em 4K para assistir onde e como quiser no NOW! Conheça todos os recursos interativos e possibilidades da sua TV, é muito mais tecnologia em suas mãos.

 Solar\_PME\_ModalTVMsg

#### Tecnologia

HFC

→ Com Fidelidade?  Sim

#### Fidelidade

24 Meses

#### Multa

R\$ 399,00

#### Taxa de Adesão

Isento

Valor total

1

Valor Unitário

R\$ 160,00

Valor total

R\$ 160,00

→ Próximo

Informe se o plano é com fidelidade ou não;

Clique em **Próximo**.

# SELEÇÃO DE PRODUTOS

Adicionar ao carrinho

Progresso: Detalhes (completo) - Ponto Opcional (ativo) - A la carte - Serviço Adicional

**Corp HD 4K** Valor

Com o pacote CORP 4K você tem a pro...  **R\$ 160,00**

<input type="checkbox"/>	<b>Ponto Opcional HD</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Ponto Opcional 4K</b>

Valor Unitário Valor total

**R\$ 160,00** **R\$ 160,00**

Se o cliente solicitou ponto adicional clique e informe a **quantidade de pontos**;

Clique em **próximo**.

# SELEÇÃO DE PRODUTOS

<input type="checkbox"/>	Sextreme Digital
<input type="checkbox"/>	SEXY HOT + PLAYBOY + VENUS + SEXTREME + FOR MAN HD
<input type="checkbox"/>	SEXY HOT + PLAYBOY + VENUS + SEXTREME HD
<input type="checkbox"/>	Venus Digital
<input type="checkbox"/>	Notícia Digital
<input type="checkbox"/>	Box Brasil Play

Valor total  
**R\$ 160,00**

Se o cliente solicitou ponto  
a la carte selecione:

Clique em **próximo**.

# SELEÇÃO DE PRODUTOS

**Solar** | Buscar Cliente | CLARO - PME

Q Pesquisar... | Q Pesquisar

**Produtos**

- Ilimitado Mundo Total**  
Ligação de Fixo e Móvel Ilimitado para mais de 35 países.  
Valor: R\$ 70,00  
[Ver mais](#) [Contratar](#)
- Ilimitado Total 21**  
Ligação de Fixo e Móvel Ilimitado para todo Brasil usando 21.  
Valor: R\$ 40,00  
[Ver mais](#) [Contratar](#)
- Ilimitado Brasil**  
Ligação de Fixo para Fixo Ilimitado em todo Brasil + 1.000 minutos para celular Claro.

**Cart Preview** | Close

- Limpar Carrinho**
- Corp HD 4K**  
Quantidade: 1  
Taxa de adesão: R\$ 0,00  
Valor mensal: R\$ 140,00  
[Ver mais](#) | Fidelidade 24 Meses
- 600MB**  
Quantidade: 1  
Taxa de adesão: R\$ 0,00  
Valor mensal: R\$ 150,00  
[Ver mais](#) | Fidelidade 24 Meses

Selecione o produto de **FONE** conforme ofertado;

Clique em **Contratar**.

# SELEÇÃO DE PRODUTOS

Adicionar ao carrinho



## Ilimitado Total 21

Ligação de Fixo e Móvel Ilimitado para todo Brasil usando 21.

### Tecnologia

HFC

### Taxa de Adesão

ISENTO

Quantidade Planos

1

Quantidade linhas

1

Valor Total

R\$ 40,00

Próximo

Informe a **quantidade de linhas**;

Clique em **Contratar**.

Adicionar ao carrinho

Progresso: Detalhes (completo) - Portabilidade (ativo) - Nova linha - Ponto de Extensão

<b>Ilimitado Total 21</b> Ligação de Fixo e Móvel Ilimitado para todo Brasil usando 21.	Quantidade linhas 1 <small>Linhas configuradas: 0/1</small>	Valor <b>R\$ 45,00</b>
<b>Portabilidade</b>	Quantidade 0	
<b>Deseja realizar a portabilidade?</b> <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não		
<b>Por favor, informe os dados do número</b> DDD: <input type="text"/> Fone: <input type="text"/> <input type="button" value="Adicionar"/>		
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Áudio Notícias - Revista Exame</b>		R\$ 0,00
	Valor Unitário R\$ 45,00	Valor total R\$ 45,00

Caso o cliente tenha 1 linha de portabilidade, deverá preencher como **“Sim”** e **adicionar o número a ser portado com o DDD.**

Clique em **Adicionar.**

Adicionar ao carrinho

Progresso: Detalhes (completo) - Portabilidade (em andamento) - Nova linha - Ponto de Extensão

<b>Ilimitado Total 21</b> Ligação de Fixo e Móvel Ilimitado para todo Brasil usando 21.	Quantidade linhas 1 <small>Linhas configuradas 0/1</small>	Valor <b>R\$ 45,00</b>
<b>Portabilidade</b>	Quantidade 0	
<b>Deseja realizar a portabilidade?</b> <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não		
<b>Por favor, informe os dados do número</b>		
DDD 11	Fone 41238628	<input type="button" value="Adicionar"/>
<b>A portabilidade não pode ser efetuada.</b> O número informado não está na mesma área local do endereço do CNPJ.		
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Áudio Notícias - Revista Exame</b>		R\$ 0,00
	<b>Valor Unitário</b> R\$ 45,00	<b>Valor total</b> R\$ 45,00

Caso a portabilidade apresente alguma inconsistência serão apresentadas as mensagens informativas, conforme próximo slide.

**Atenção à mensagem de inconsistência apresentada.**

**Caso a portabilidade apresente alguma inconsistência serão apresentas as mensagens:** “O número informado já foi adicionado como linha de portabilidade”.

**Caso a linha seja Claro, será apresentada a mensagem:** “A portabilidade não pode ser efetuada, número de telefone ativo na base”.

**Caso tenha uma bilhete ativo ou andamento:** “A portabilidade não pode ser efetuada, bilhete de portabilidade em andamento”.

**Caso o número não esteja ativo na operadora de origem:** “A portabilidade não pode ser efetuada, o número de telefone informado não está ativo”.

**Se a linha pertencer a um CPF na operadora de origem:** “A portabilidade não pode ser efetuada, titularidade do número de telefone informado pertence a um CPF”.

**Caso o número portado seja móvel:** “A portabilidade não pode ser efetuada, o número de telefone informado não é uma linha de telefone fixo.”

**Caso seja o número de telefone temporário ou inexistente:** “A portabilidade não pode ser efetuada, o número de telefone informado é temporário/inexistente.”

**Caso a linha seja designada a uso público:** “A portabilidade não pode ser efetuada, o número de telefone informado é designado a uso público”.

**Caso o número preenchido seja de outro DDD:** “A portabilidade não pode ser efetuada, o número de telefone informado não está dentro da mesma área local”.

**Em caso de divergência de titularidade na operadora doadora:** “O número de telefone informado possui titularidade divergente”.

# SELEÇÃO DE PRODUTOS

Adicionar ao carrinho

Detalhes     Portabilidade     Nova linha     Ponto de Extensão

---

**Ilimitado Total 21**  
Ligação de Fixo e Móvel Ilimitado para todo Brasil usando 21.

Quantidade Planos	Quantidade linhas
<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>

Valor  
**R\$ 40,00**

---

Valor Unitário	Valor total
<b>R\$ 40,00</b>	<b>R\$ 40,00</b>

Clique em **Próximo**.

# SELEÇÃO DE PRODUTOS

Adicionar ao carrinho

Progresso:  Detalhes |  Portabilidade |  Nova linha |  Ponto de Extensão

**Ilimitado Total 21**  
Ligação de Fixo e Móvel Ilimitado para todo Brasil usando 21.

Quantidade Planos	Quantidade linhas
<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>
Valor Unitário	Valor total
<b>R\$ 40,00</b>	<b>R\$ 40,00</b>

**Áudio Notícias - Revista Exame** **R\$ 0,00**

Valor Unitário	Valor total
<b>R\$ 40,00</b>	<b>R\$ 40,00</b>

Clique em **Próximo**.

# SELEÇÃO DE PRODUTOS

## Adicionar ao carrinho



### Ilimitado Total 21

#### Ponto de Extensão

Adicionar cabo de rede para extensão

Quantidade de linhas

1

Extensão

Valor Unitário

**R\$ 40,00**

Valor Total

**R\$ 40,00**

Taxa de Instalação

**R\$ 0,00**

Valor Total da Instalação

**R\$ 0,00**

Mensalidade

**R\$ 40,00**



**Contratar**

Clique em **Contratar**.

# SELEÇÃO DE PRODUTOS

★ + ? 3


**Quantidade**  
1

Taxa de adesão **R\$ 0,00**

Valor mensal **R\$ 140,00**

> Ver mais Fidelidade 24 Meses

---

**600MB** 

**Quantidade**  
1


Taxa de adesão **R\$ 0,00**

Valor mensal **R\$ 130,00**

> Ver mais Fidelidade 24 Meses

Taxa de Adesão  
R\$ 0,00

Valor Mensal Total  
R\$ 270,00

Anterior  Próximo

Verifique se todos os produtos foram incluídos no carrinho.

Clique em **Próximo**.

# PROMOÇÕES, BÔNUS E DESCONTOS

Promoções, Bônus e Descontos

500M Valor promocional total dos produtos: Do 1º ao 3º mês R\$ 59,90, do 4º em diante R\$ 99,90 Valor R\$ 59,90 **Aplicar**

Biometria Carrinho

500M  
IP DINÂMICO  
Quantidade 1  
Taxa de adesão R\$ 0,00  
Valor mensal R\$ 104,90  
> Ver mais Fidelidade 24 Meses

Anterior Próximo

Quando houver promoção por um período específico, o vendedor deve selecionar na tela de **promoções, bônus e descontos** e aplicar.

Clique em **Aplicar**.

**Atenção!**

As ofertas ficarão disponíveis conforme book de oferta vigente.

# PROMOÇÕES, BÔNUS E DESCONTOS

**solar** Search... CLARO - PME

Promoções, Bônus e Descontos

Promoções, Bônus e Descontos

Sem Promoções Disponíveis

**600MB**

Quantidade: 1

Taxa de adesão: R\$ 0,00

Valor mensal: R\$ 119,90

> Ver mais Fidelidade 24 Meses

Anterior Próximo

Caso o produto selecionado não tiver oferta disponível, deve-se apenas seguir com o pedido.

Clique em **Próximo**.

● ● ● ● ● **○** ●

Pagamento

**Pagamento**

**Forma de Pagamento**

Débito Auto.  Boleto

Combinando pagamento via débito automático e envio de fatura digital, sofrem desconto de 5 reais

\* Dia de Vencimento  
5

O cliente foi informado sobre a Pro rata do cancelamento?  Sim

\* Envio da Fatura  
 Email  Correio  Correio - Braille

\* E-mail  
evolutivaspme@gmail.com

Biometria Carrinho

**400 MEGA**  
IP DINAMICO  
Quantidade  
1

Taxa de adesão **R\$ 0,00**

Valor mensal **R\$ 74,90**



> Ver mais Fidelidade 24 Meses

Taxa de Adesão R\$ 0,00  
Valor Mensal Total R\$ 79,90

Anterior Próximo


Vamos preencher e seguir com cada etapa do pagamento.

**Forma de Pagamento**

\* Dia de Vencimento  
10

O cliente foi informado sobre a Pro rata do cancelamento?  Sim

 A conta bancária para Débito Automático deve estar vinculada ao CNPJ do cliente.

**Dados do Banco**

\* Banco  
BANCO DO BRASIL

\* Agência ⓘ 2640 \* Digito da Agência 0

\* Conta ⓘ 1133853 \* Digito da Conta 9

**Validar**

## Preenchimento método de pagamento em Débito Automático:

1. Selecione Débito Auto;
2. Selecione o melhor dia de vencimento;
3. Sinalize se o cliente foi informado da Pro rata;
4. Informe o banco;
5. Informe a agência;
6. Informe a conta;
7. Clique em **Validar**.

**Importante:** ao selecionar o débito automático será aplicado desconto de R\$5,00.

O cliente foi informado sobre a Pro rata do cancelamento?  Sim

 A conta bancária para Débito Automático deve estar vinculada ao CNPJ do cliente.

**Dados do Banco**

\* Banco  
BANCO DO BRASIL

\* Agência  264

\* Digito da Agência 0

\* Conta  113

\* Digito da Conta 9

**Validar**

\* Envio da Fatura  
 Email  Correio  Correio - Braile

\* E-mail  
pamela.serpa@claro.com.br

 Dados bancários corretos. **Próximo**

Após a validação da conta.

Clique em **Próximo**.

# PAGAMENTO BOLETO

## Forma de Pagamento

Débito Auto. →  Boleto

⚠ Pagamento via Boleto sofrem acréscimo de R\$ 10 na fatura

\* Dia de Vencimento

10 ▼

O cliente foi informado sobre a Pro rata do cancelamento?

Sim

\* Envio da Fatura

Email  Correio  Correio - Braille

## Endereço de Cobrança

Endereço

Endereço de Cobrança igual ao Endereço de Instalação?

Sim

## Endereço

CEP

09560065

Tipo de Logradouro

AL

Logradouro

S CAETANO

Número

00336

Bairro

OLIMPICO

Complemento

Estado

SP

Cidade

SAO CAETANO DO SUL

Anterior

Próximo

## Preenchimento método de pagamento Boleto:

1. Selecione boleto;
2. Selecione o melhor dia de vencimento;
3. Sinalize se o cliente foi informado da Pro rata;
4. Selecione o envio da fatura **CORREIO**;
5. Sinalize se endereço de cobrança é o mesmo de instalação;
6. Clique em **próximo**.

# RESUMO

**solar**

Solar | Buscar Cliente | CLARO - PME

Resumo

- > Dados Iniciais
- > Endereço
- > Produtos
- > Método de Pagamento
- > Biometria

**Finalizar Pedido**

Na etapa resumo é possível validar todas as informações cadastradas até o momento.

Clique **Finalizar Pedido**.

# VISUALIZAÇÃO DO PEDIDO NO SOLAR

**solar**  ★ + 🗑️ ? 🔔 👤

Solar | Buscar Cliente | CLARO - PME | teste pamela serpa 2...

**Order 03190867** Enviar para Input

Account Name	Status	SubStatus	Status Biometria	Forma de Pagamento	Total: One Time Charges
teste pamela serpa	Em Andamento	Aguardando documentos regulatórios	Sem Biometria	Boleto	R\$ 0,00

✓ **Em Andamento** | Activated | Cancelada | Ativado | Falha | Enviado ao Legado | Cancelado | ✓ Mark Status as Complete

Related List Quick Links

- Order History (3)
- Pendencias (0)
- Files (0)
- Order Products (3)
- Order Pricing (3)
- Order Applied Promotions (0)

**Details** | Arquivos | Histórico | Resumo

Nº Protocolo	Status
052242995292831	Em Andamento
Order Name	SubStatus
teste pamela serpa 2024-01-20T17:08:28-0300	Aguardando documentos regulatórios
Informações do Pedido	Order Number
Total geral de pontos: 0. Total geral equipamentos Qtd/Valor: 0/R\$ 0,00. Total Geral Serviços: R\$ 124,9. Total de Pontuação Elegíveis: 0	03190867
DDD de Ativação	Data de Agendamento

**Pendencias (0)**

**Order Products (3)**

- Skeelo Light
- Product Code: COM\_SERV\_ADIC\_SKEELO\_000001
- Quantity: 1,00
- Effective Recurring T... R\$ 0,00
- Proteção Digital - 3 Dispositivos

Pedido Solar Gerado.

Nessa etapa deve-se acompanhar o pedido através do campo **STATUS** e **SUBSTATUS** na aba detalhes.



# **STATUS DA CRIAÇÃO DO PEDIDO E DOCUMENTOS**



# STATUS E SUBSTATUS APÓS CRIAÇÃO DO PEDIDO

## **1. Após criação do pedido:**

Status: Em andamento

Substatus: Aguardando documentos regulatórios

## **2. Caso houver criação de HP:**

Status: Em andamento

Substatus: Aguardando Liberação de HP

## **3. Após tipificar os documentos:**

Status: Em andamento

Substatus: Aguardando documentos regulatórios

## **4. Caso houver criação de HP:**

**Após enviar para input**

Status: Em andamento

Substatus: Enviado para Input

## **5. Após enviar pedido:**

Status: Em andamento

Substatus: Aguardando assinatura

## **6. Após Assinatura do cliente:**

Status: Em andamento

Substatus: Contrato assinado

## **7. Após Assinatura do cliente:**

Status: Em andamento

Substatus: Pendente de agendamento

## **8. Após Assinatura do cliente:**

Status: Em andamento

Substatus: Agendamento escolhido

## **9. Após contrato assinado (Botão F5):**

Status: Activated

Substatus: Enviado ao legado

Só irá mudar o **Substatus** quando houver erro (Inúmeras possibilidades) Por exemplo

**Tratativa: Avisar o ponto focal da regional.**

## **10. Após envio para OM (botão Enviar Pedido):**

Status: Em andamento

Substatus: Análise técnica

## **11. Tratativa bko:**

Status: Em andamento

Substatus: Análise BackOffice

## **12. Tratativa bko:**

Status: Em andamento

Substatus: Rejeitado BackOffice

# UPLOAD DE DOCUMENTOS

**solar**

Solar | Buscar Cliente | CLARO - PME | 2025-08-06T17:14:41...

**Links rápidos da lista relacionada**

- [Histórico do pedido \(10+\)](#)
- [Precificação de Pedido \(3\)](#)
- [Ajustes de Preço de Item do Pedido \(0\)](#)
- [Promoções Aplicadas ao Pedido \(0\)](#)
- [Pendências \(1\)](#)
- [Arquivos \(2\)](#)
- [Produtos do pedido \(3\)](#)
- [Histórico de aprovação \(0\)](#)

**Detalhes** | Arquivos | Histórico | Resumo | Status Da Portabilidade

Nº Protocolo	Status
003256529506110	Em Andamento
Nome do pedido	SubStatus
2025-08-06T17:14:41-0300	Enviado para Input
Informações do Pedido	Número do pedido
Total geral de pontos: 0. Total geral equipamentos Qtd/Valor: 0/R\$ 0,00. Total Geral Serviços: R\$ 84,9. Total de Pontuação Elegíveis: 0	39571950
DDD de Ativação	Cart State
	INDIVIDUAL
Account Sale	Data de Agendamento
Nº do Contrato	Período do agendamento
Nº Proposta NetSales	Portabilidade
	<input type="checkbox"/>
Caixa Postal	Operation Type

**Pendências (1)**

[a4WKJ000001ODUJo](#)

Exibir tudo

**Produtos do pedido (3)**

**400M**

Código do produto: [PME\\_FRANQUIA400M\\_0010](#)

Quantidade: 1,00

Valor Mensal: R\$ 84,90

**MCAFEЕ 3 DISPOSITIVOS**

Código do produto: [PME\\_MCAFEЕ\\_3DISPOSITIVOS\\_0001](#)

Quantidade: 1,00

Valor Mensal: R\$ 0,00

**SKEELO**

Código do produto: [PME\\_Skeelo\\_0001](#)

Nessa etapa do pedido será necessário anexar os documentos obrigatórios.

Clique em **Arquivos**.

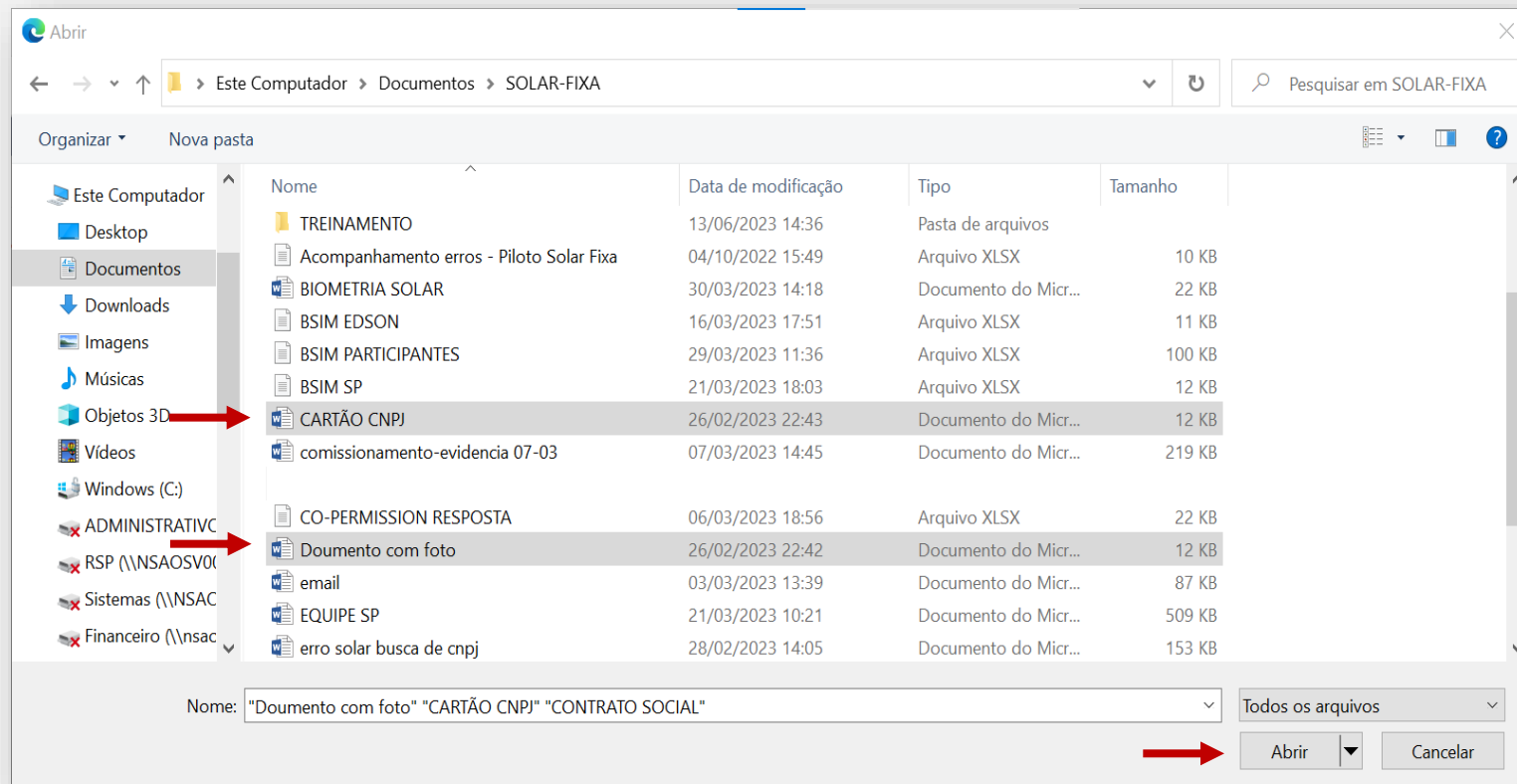
# UPLOAD DE DOCUMENTOS

The screenshot displays the Solar CRM interface. At the top, there is a search bar and navigation tabs for 'Solar', 'Buscar Cliente', 'CLARO - PME', and 'teste pamelas serpa 2...'. Below this, a 'Related List Quick Links' section contains several links: 'Order History (8)', 'Pendencias (0)', 'Files (0)', 'Order Products (3)', 'Order Pricing (3)', and 'Order Applied Promotions (0)'. The main content area has tabs for 'Details', 'Arquivos', 'Histórico', and 'Resumo'. Under the 'Arquivos' tab, there is a 'Files (0)' section with an 'Add Files' button. A red arrow points to this button. Below the 'Add Files' button is a dashed box containing an 'Upload Files' button and the text 'Or drop files'. This area is highlighted with a red border. At the bottom of the interface, there are utility links: 'Verifica Tarefas Expiradas', 'Links Úteis', 'Omni-Channel (Offline)', and 'Notícias'.

Nessa etapa do pedido será necessário anexar os documentos obrigatórios

Clique Add Files/Adicionar arquivos ou, você pode selecionar e arrastar os documentos correspondentes a esta etapa para o campo no quadrado vermelho em: **Upload Files – Or Drop Files.**

# UPLOAD DE DOCUMENTOS

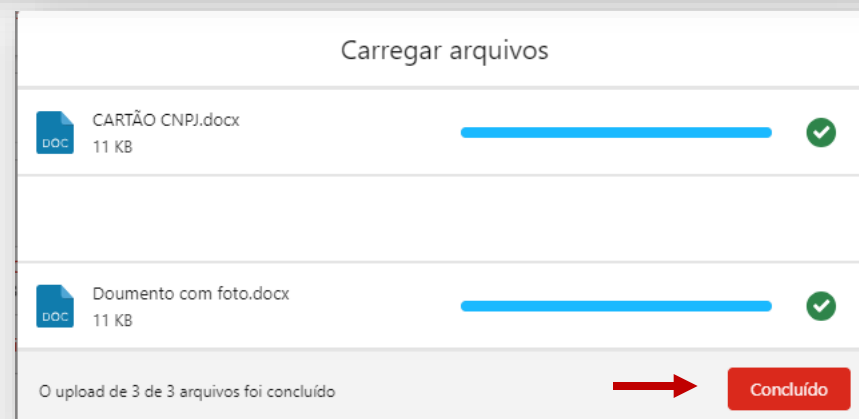


## Etapas para a seleção correta de documentos:

1. Selecione os arquivos e clique em abrir;
2. Aguarde os arquivos serem baixados;
3. Clique em **Concluído**.

É obrigatório a inclusão dos seguintes documentos:

**DOCUMENTO COM FOTO;  
CARTÃO CNPJ.**



# TIPIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

The screenshot shows the Sölar system interface. At the top, there is a search bar and navigation tabs for 'Solar', 'Pedidos', and 'CLARO - PME'. Below this, there are tabs for '20907711 | Pedido' and '20886786 | Pedido'. The main area displays document upload sections for 'CARTÃO CNPJ' and 'Documento com foto'. A dropdown menu is open, listing various document types, with 'Outros' selected and highlighted by a red arrow. The dropdown list includes: -- Selezione --, Cartão CNPJ (Atualizado), Termo de Transferência de Titularidade, Anexo de Linhas e Módulos/Pacotes, Anexo I ao Termo de contratação - Combo MAX, Anexo I ao Termo de Contratação Pessoa Jurídica - Promoção Combo Max/Combo Tablet, Ata de Posse - Procuração, Autorizações E-mail, Consulta Quadro societário - Consultar no site, Contr Social / Estat Social / Alt Contratuais / Ata de Posse da Atual Diretoria / Decl Firma Indiv, Contrato de Permanência e Anexo ao Contrato de Permanência, Documentos dos Procurador (RG e CPF ou CNH), E-mail Padrão, Inscrição Estadual, Outros, Termo de adesão ao Gestor LDN\_21, Termo de adesão do Módulo GOL, Termo de Contratação Pessoa Jurídica, Documentos dos Sócios (RG e CPF ou CNH), and Termo Aditivo (GOV).

Nomeie os arquivos para facilitar a localização;

Nessa etapa deve ter no mínimo 6 arquivos sendo eles:

1. **DOCUMENTO DO SÓCIO:** Folha em Branco;
2. **CARTÃO CNPJ:** CARTÃO CNPJ;
3. **TERMO DE ADESÃO:** TERMO DE ADESÃO;
4. **LISTA DE ANEXO:** OUTROS;
5. **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:** CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO;
6. **CONTRATO DE PERMANÊNCIA:** CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

**Nos pedidos com Biometria não é mais obrigatório anexar o documento com foto.**

# TIPIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

Pedido  
**18611937**

Nome do Cliente: **EDNA PEREIRA DA SILVA SERPA 32960129622** | Status: **Em Andamento** | Forma de Pagamento: **Boleto** | Total: One Time Charges: **R\$ 0,00** | Valor total taxa de adesão: **R\$ 0,00**

Em Andamento | Ativado | Falha | Enviado ao Legado | Cancelado

Links rápidos da lista relacionada: [Histórico do pedido \(8\)](#) | [Arquivos \(6\)](#) | [Produtos do pedido \(5\)](#)


Detalhes | **Arquivos** | Histórico | Resumo

**Arquivos (6)** Adicionar arquivos

<b>Documento com foto</b> 26 de fev. de 2023 • 11KB • docx	<b>CONTRATO SOCIAL</b> 26 de fev. de 2023 • 11KB • docx	<b>CARTÃO CNPJ</b> 26 de fev. de 2023 • 11KB • docx	<b>CONTRATO DE PRESTACAO DE SERVICO DE COMUNICA...</b> 26 de fev. de 2023 • 297KB • pdf
<b>TERMO DE ADESAO_Sent.pdf</b> 26 de fev. de 2023 • 60KB • pdf	<b>LISTA DE ANEXOS_TEMPLATES.docx_Sent.pdf</b> 26 de fev. de 2023 • 283KB • pdf		

Exibir tudo


**TERMO DE ADESAO\_Sent.pdf**



TERMO DE ADESAO\_Sent.pdf

Tipo de Documento: Termo de Adesão

**Documento com foto**



Documento com foto.docx

Tipo de Documento: E-mail Padrão

## Atenção!



Os arquivos devem ser nomeados corretamente para que a venda possa seguir. Se caso houver alguma divergência o sistema vai apresentar o seguinte erro.






**Erro!**

**Tipo de Anexo não preenchido ou anexo não encontrado**




 **Pendências (0)** 


 **Produtos do pedido (3)** 

600MB 

Código do produto: **PME\_FRANQUIA600MBINTERNETFIXAIPDINAMICO\_0001**  
Quantidade: 1,00  
Valor Mensal: R\$ 104,90


Proteção Digital - 3 Dispositivos 

Código do produto: **PME\_PROTECAO\_DIGITAL\_3\_0001**  
Quantidade: 1,00  
Valor Mensal: R\$ 0,00


Skeelo 

Código do produto: **PME\_Skeelo\_0001**  
Quantidade: 1,00  
Valor Mensal: R\$ 0,00

[Exibir tudo](#)

 **Biometria**

**EDIVAL XAVIER DE LIMA**

 Link da biometria enviado com sucesso. Aguardando interação do cliente.

## Atenção!

Os termos só serão enviados para assinatura após a realização da biometria.

# CONFERÊNCIA DA BIOMETRIA

The screenshot shows the Sölar system interface with a search bar at the top containing "Pesquisar...". The main content is divided into three columns. The left column contains fields for "DDD de Ativação", "Account Sale", "Nº do Contrato", "Nº Proposta NetSales", "Caixa Postal", and "Tipo de endereço de cobrança". The middle column contains "Data de Agendamento", "Período do agendamento", "Operation Type", "Prospect", "Data da venda", "Observações", "Price List", and "Tipo de registro do pedido". The right column is titled "Produtos do pedido (3)" and lists three items: "Proteção Digital - 1 Dispositivo", "400M", and "Skeelo". Below the products, a red-bordered box highlights the "Biometria" section, which shows the name "VITOR RICARDO DAMELIO" and a green checkmark with the word "Aprovado".

The screenshot shows the Sölar system interface with a search bar at the top containing "29810288". The main content is divided into three columns. The left column contains fields for "Nº Proposta NetSales", "Caixa Postal", and "Tipo de endereço de cobrança". The middle column contains "Prospect", "Data da venda", "Observações", "Price List", and "Tipo de registro do pedido". The right column is titled "Produtos do pedido" and lists two items: "Proteção Digital - 3 Dispositivos" and "Skeelo". Below the products, a red-bordered box highlights the "Biometria" section, which shows the name "CAMILA FERREIRA BORGES DUARTE" and a red X with the word "Reprovado".

É possível acompanhar o retorno da biometria do lado direito inferior da tela

# CONFERÊNCIA DA BIOMETRIA

Pedido 29810288 Enviar para Input

Nome do Cliente	Status	SubStatus	Status Biometria	Forma de Pagamento	Total: One Time Charges
<a href="#">DTAMT.SERVICOS DE SAUDE M.LTDA</a>	Cancelada	Aguardando documentos regulatórios	Reprovada	Boleto	R\$ 0,00

✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ Cancelada ✓ Marcar Status como concluído(a)


Links rápidos da lista relacionada ⓘ

- [Pendências \(1\)](#)
- [Arquivos \(0\)](#)
- [Produtos do pedido \(3\)](#)
- [Histórico do pedido \(10+\)](#)

**Detalhes** | Arquivos | Histórico | Resumo

Nº Protocolo	Status
151244054832283	Cancelada
Nome do pedido	SubStatus
DTAMT.SERVICOS DE SAUDE M.LTDA 2024-08-16T14:35:07-0300	Aguardando documentos regulatórios

**Pendências (1)**

[a4W8V000002m8MK](#)  [a4W8V000002m8MK](#)

Exibir tudo

Para detalhamento do retorno do status da biometria.

Clique na **Pendência**.

# ENVIO DE INPUT

The screenshot displays the SólAR web interface for a request. At the top, there is a search bar and navigation tabs for 'Solar', 'Pedidos', and 'CLARO - PME'. The main header shows the request ID '20886786' and a red arrow pointing to the 'Enviar para Input' button. Below this, a table provides details: 'Nome do Cliente: TESTE PAMELA S SERPA', 'Status: Em Andamento', 'SubStatus: Contrato Assinado', 'Status Biometria', 'Forma de Pagamento: Boleto', and 'Total: One Time Charges R\$ 0,00'. A progress bar below the table shows the current status 'Em Andamento' and a button 'Marcar Status como concluído(a)'. The 'Links rápidos da lista relacionada' section includes 'Pendências (0)', 'Arquivos (6)', 'Produtos do pedido (7)', and 'Histórico do pedido (10)'. The main content area is divided into 'Arquivos (6)' and 'Produtos do pedido (3+)'. The 'Arquivos' section lists documents such as 'Documento com foto', 'CONTRATO SOCIAL', 'CARTÃO CNPJ', 'CONTRATO DE PRESTACAO DE SERVICO DE COMUNIC...', 'TERMO DE ADESAO\_Sent.pdf', and 'LISTA DE ANEXOS\_TEMPLATES.docx\_Sent.pdf'. The 'Produtos do pedido' section lists items like '600MB' and 'Proteção Digital - 3 Dispositivos'.

Clique em **Enviar para Input**.

# ENVIO DE INPUT

**solar**  ★ + 🔔 ? 👤

Solar | Buscar Cliente | CLARO - PME | teste pamela serpa 2...

**Order 03190867**

Account Name	Status	SubStatus	Status Biometria	Forma de Pagamento	Total: One Time Charges
teste pamela serpa	Em Andamento	Enviado para Input	Sem Biometria	Boleto	R\$ 0,00

Em Andamento | Activated | Cancelada | Ativado | Falha | Enviado ao Legado | Cancelado | [Mark Status as Complete](#)

[Enviar Pedido](#)

Related List Quick Links

- Order History (8)
- Pendencias (0)
- Files (3)
- Order Products (3)
- Order Pricing (3)
- Order Applied Promotions (0)

<b>Details</b>	Arquivos	Histórico	Resumo
Nº Protocolo	Status		
052242995292831	Em Andamento		
Order Name	SubStatus		
teste pamela serpa 2024-01-20T17:08:28-0300	Enviado para Input		
Informações do Pedido	Order Number		

**Pendencias (0)**

**Order Products (3)**

**Skeelo Light**  
Product Code: COM\_SERV\_ADIC\_SKEELO\_000001

Clique em Enviar pedido.

# ENVIO DE INPUT

The screenshot shows the Solar CRM interface for a request card. At the top, there is a search bar and navigation tabs for 'Solar', 'Pedidos', and 'CLARO - PME'. The request ID is 38635166. A red arrow points to the 'Reenviar' button in the top right corner of the card. Below the card header, there is a table with the following data:

Nome do Cliente	Status	SubStatus	Status Biometria	Forma de Pagamento	Total: One Time Charges
teste CENTRO EDUCACIONAL MARANATA LTDA	Em Andamento	Aguardando Assinatura	Aprovada	Boleto	R\$ 0,00

Below the table is a progress bar with stages: Em Andamento (active), Rascunho, Ativado, Falha, Cancelada, Enviado ao Legado, Cancelado, and Activated. A red button 'Marcar Status como concluído(a)' is visible at the end of the bar. Underneath, there are quick links for 'Histórico do pedido (10+)', 'Precificação de Pedido (4)', 'Ajustes de Preço de Item do Pedido (0)', 'Promoções Aplicadas ao Pedido (0)', 'Pendências (1)', 'Arquivos (5)', 'Produtos do pedido (4)', and 'Histórico de aprovação (0)'. The main content area is divided into 'Detalhes' (active) and 'Arquivos', 'Histórico', 'Resumo', and 'Status Da Portabilidade'. The 'Detalhes' section shows:

Nº Protocolo	Status
003256469394626	Em Andamento
Nome do pedido	SubStatus
2025-07-11T10:52:02-0300	Aguardando Assinatura
Informações do Pedido	Número do pedido
Total geral de pontos: 0. Total geral equipamentos Qtd/Valor: 0/R\$ 0,00. Total Geral Serviços: R\$ 149,9. Total de Pontuação Elegíveis: 0	38635166

At the bottom, there are utility links: 'Verifica Tarefas Expiradas', 'Links Úteis', 'Telefonia habilitada', 'Omni-Channel (offline)', and 'Notícias'.

Após o envio dos documentos para assinatura, caso o cliente não os tenha recebido, é possível reenviar os documentos a partir de 2 minutos após o primeiro envio.

Clique em **Reenviar**.

# REENVIO PARA ASSINATURA

The screenshot displays the Sölar web interface. At the top, there's a search bar and navigation tabs for 'Solar', 'Pedidos', and 'CLARO - PME'. A specific request card is visible with the ID '39571950' and status 'Em Andamento'. A modal dialog titled 'Reenviar para Assinatura' is open in the center. It contains two dropdown menus: 'Contato' with the selected value 'Lucas Souza Lima' and 'E-mail' with 'lucas.lima@claro.com.br'. Red arrows point to these dropdowns and the 'Enviar' button. The dialog also has a close button (X) in the top right corner.

1. Selecione o contato;
2. Selecione o E-mail;
3. Clique em **Enviar**.

# REENVIO PARA ASSINATURA

**solar**  ★ + 🔔 ? 👤

Solar Pedidos CLARO - PME 2025-08-06T17:14:41...

**Pedido 39571950** Reenviar

**Sucesso**  
Contrato enviado para assinatura com sucesso

Nome do Cliente	Status	SubStatus	Status Biometria	Forma de Pagamento	Total: One Time Charges
TESTE LUCAS	Em Andamento	Aguardando Assinatura	Aprovada	Boleto	R\$ 0,00

Em Andamento Rascunho Ativado Falha Cancelada Enviado ao Legado Cancelado Activated ✓ Marcar Status como concluído(a)

**Links rápidos da lista relacionada**

- Histórico do pedido (10+)
- Precificação de Pedido (3)
- Ajustes de Preço de Item do Pedido (0)
- Promoções Aplicadas ao Pedido (0)
- Pendências (1)
- Arquivos (5)
- Produtos do pedido (3)
- Histórico de aprovação (0)

**Detalhes** Arquivos Histórico Resumo Status Da Portabilidade

Nº Protocolo	Status
003256529506110	Em Andamento
Nome do pedido	SubStatus
2025-08-06T17:14:41-0300	Aguardando Assinatura
Informações do Pedido	Número do pedido
Total geral de pontos: 0. Total geral equipamentos Qtd/Valor: 0/R\$ 0,00. Total Geral Serviços: R\$ 84,9. Total de Pontuação Elegíveis: 0	39571950

**Pendências (1)**

a4WKj000001ODUo Exibir tudo

**Produtos do pedido (3)**

[https://cec-claro.lightning.force.com/lightning/r/Order/801Ki00000C1J06IAF/related/Demandas\\_r/view](https://cec-claro.lightning.force.com/lightning/r/Order/801Ki00000C1J06IAF/related/Demandas_r/view) Notícias

# REENVIO PARA ASSINATURA

The screenshot shows the Solar system interface for a request (Pedido) 38635166. The client is teste CENTRO EDUCACIONAL MARANATA LTDA. The status is 'Em Andamento' (In Progress). The sub-status is 'Aguardando Assinatura' (Waiting for Signature). The status of biometric approval is 'Aprovada' (Approved). The payment form is 'Boleto'. The total one-time charges are R\$ 0,00. A modal message is displayed in the center, stating: 'Não é possível realizar o reenvio' (It is not possible to re-submit) and 'Tente novamente em 2 minutos' (Try again in 2 minutes). The modal has a 'Fechar' (Close) button. The interface includes a search bar, navigation tabs, and a detailed view of the request.

**Pedido 38635166** Reenviar

Nome do Cliente: teste CENTRO EDUCACIONAL MARANATA LTDA  
Status: Em Andamento  
SubStatus: Aguardando Assinatura  
Status Biometria: Aprovada  
Forma de Pagamento: Boleto  
Total: One Time Charges R\$ 0,00

Em Andamento | Rascunho | Ativado | Falha | Cancelada | Enviado ao Legado | Cancelado | Activated | ✓ Marcar Status como concluído(a)

Links rápidos da lista relacionada

- Histórico do pedido (10+)
- Precificação de Pedido (4)
- Histórico de aprovação (0)

**Detalhes** | Arquivos | Histórico | Resumo | Status Da Portabilidade

Nº Protocolo	Status
003256469394626	Em Andamento
Nome do pedido	SubStatus
2025-07-11T10:52:02-0300	Aguardando Assinatura
Informações do Pedido	Número do pedido
Total geral de pontos: 0. Total geral equipamentos Qtd/Valor: 0/R\$ 0,00. Total Geral Serviços: R\$ 149,9. Total de Pontuação Elegíveis: 0	38635166

**Pendências (1)**

a4WKj00002BRfD

Exibir tudo

**Produtos do pedido (3+)**

## Atenção!

Após o reenvio para nova tentativa necessário aguardar **2 minutos**.

# ASSINATURA ENVIADA

**solar**  ★ + 🔒 ? 🔔 👤

Solar | Buscar Cliente | CLARO - PME | teste pamela serpa 2...

---

**Order**  
**03190867**

Account Name	Status	SubStatus	Status Biometria	Forma de Pagamento	Total: One Time Charges
<a href="#">teste pamela serpa</a>	Em Andamento	Aguardando Assinatura	Sem Biometria	Boleto	R\$ 0,00

Em Andamento | Activated | Cancelada | Ativado | Falha | Enviado ao Legado | Cancelado | [Mark Status as Complete](#)

Related List Quick Links

- [Order History \(10\)](#)
- [Pendencias \(0\)](#)
- [Files \(5\)](#)
- [Order Products \(3\)](#)
- [Order Pricing \(3\)](#)
- [Order Applied Promotions \(0\)](#)

---

**Details** | Arquivos | Histórico | Resumo

Nº Protocolo	Status
052242995292831	Em Andamento
Order Name	SubStatus
teste pamela serpa 2024-01-20T17:08:28-0300	Aguardando Assinatura
Informações do Pedido	Order Number
Total geral de pontos: 0. Total geral equipamentos Qtd/Valor: 0/R\$ 0,00. Total Geral Serviços: R\$ 124,9. Total de Pontuação Elegíveis: 0	03190867
DDD de Ativação	Data de Agendamento

**Pendencias (0)**

**Order Products (3)**

**Skeelo Light**

Product Code: **COM\_SERV\_ADIC\_SKEELO\_000001**

Quantity: 1,00

Effective Recurring T... R\$ 0,00

[Proteção Digital - 3 Dispositivos](#)

Pedido enviado para  
**Assinatura.**

Em aguardo da assinatura  
do cliente – **Etapa Cliente.**



# ASSINATURA DE DOCUMENTOS

---



# ASSINATURA DOS DOCUMENTOS – ETAPA CLIENTE

The screenshot shows the Outlook web interface. The top navigation bar includes the Claro logo, the word 'Outlook', and a search bar labeled 'Procurar'. Below this, there are menu options for 'Base', 'Ver', and 'Ajuda'. A toolbar contains icons for 'Novo e-mail', delete, archive, shield, and other actions. The left sidebar shows a list of folders: Favoritos, Pastas, Caixa de e... (224), Rascunhos (47), Itens Enviados (2), Itens Elimina... (12), E-mail de Lixo, Arquivo, Notas (21), 2FA (25), AGENDA PA... (70), and ANTENADOS (32). The 'Caixa de e...' folder is highlighted with a red box. The main content area shows a list of emails under the 'Destques' tab. One email is highlighted with a red box: 'Documentos Digitais' with a 'DD' icon, subject 'Assinatura de contrato - Clar...', and time '19:10'. The sender is 'Claro Documentos Digitalizados envi...'.

## Atenção!

Caso o cliente informe que não recebeu o e-mail, peça para verificar se não caiu na **caixa de SPAM**.

# ASSINATURA DOS DOCUMENTOS – ETAPA CLIENTE

## Assinatura de contrato - Claro Empresas

ⓘ Alguns conteúdos nesta mensagem foram bloqueados porque o remetente não faz parte da sua lista de Remetentes Seguros. Confio nos conteúdos de dse\_na2@docusign.net. | Mostrar co

**SD** sf\_docusign via DocuSign <dse\_na2@docusign.net>  
Para: PAMELA CINTIA SERPA SANTIAGO



PAMELA SANTIAGO,

Assine com o DocuSign CONTRATO DE PRESTACAO DE SERVICO DE COMUNICACAO MULTIMIDIA (SCM), TERMO DE ADESAO, LISTA DE ANEXOS\_TEMPLATES.docx

Grato, sf\_docusign

Desenvolvido por  DocuSign

Cliente vai receber quatro documentos para assinatura sendo eles:

1. TERMO DE ADESÃO;
2. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO;
3. LISTA DE ANEXOS;
4. CONTRATO DE PERMANÊNCIA;

Clique em **Revisar Documentos**.

# ASSINATURA DOS DOCUMENTOS – ETAPA CLIENTE

Analise e processe estes documentos

sf\_docuSign  
CLARO S.A. - Proposta de Venda - PME

Desenvolvido por DocuSign

Leia o [Termos de assinatura e registros eletrônicos](#).

Concordo em usar assinaturas e registros eletrônicos.

CONTINUAR OUTRAS AÇÕES ▾

DADOS CADASTRAIS		
Nome: TESTE PAMELA S SERPA	Estado Civil:	Sexo:
Venda Base: Prospect	Número do Contrato:	
CPE/CNPJ: 33198091000170	RG:	Data de Expedição:
Orgão Expedidor:	Data de Nascimento:	
Nome da Mãe:	Nome do Pai:	
Profissão:	E-mail: pamela.serpa@claro.com.br	
End.de instalação: AL S CAETANO	Número: 00450	
Bairro: BARCELONA	CEP: 09560065	Cidade: SAO CAETANO DO SUL
Estado: SP		
Telefone Residencial:	Telefone Comercial: 11993764224	Telefone Celular: 11993764224
Ruas Transversais: Ruas Paralelas:		
Núm. Casa da Frente:	Núm. Casa da Esquerda:	Núm. Casa da Direita:
End. de Cobrança Diferente do End. de Instalação: Endereço de cobrança não informado (envio da fatura: Email).		
Data Prevista da Instalação:	Período:	
Data Prevista da Instalação:	Período:	
PRODUTO SOLICITADO		
<input type="checkbox"/> TV <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Telefone Fixo <input type="checkbox"/> Celular <input type="checkbox"/> Combo <input checked="" type="checkbox"/> Combo Multi <input type="checkbox"/> Claro Empresas		

1. Assinatura dos termos;
2. Clique em concordo usar assinaturas e registros;
3. Clique em Continuar.


# ASSINATURA DOS DOCUMENTOS – ETAPA CLIENTE

Selecione o campo de rubrica para criar e adicionar sua rubrica.

**CONCLUIR** **OUTRAS AÇÕES ▾**

🔍 🔍 ⏴ ⏵ ⌂

Data Prevista da Instalação:		Período:
<b>PRODUTO SOLICITADO</b>		
<input type="checkbox"/> TV <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Telefone Fixo <input type="checkbox"/> Celular <input type="checkbox"/> Combo <input checked="" type="checkbox"/> Combo Multi <input type="checkbox"/> Claro Empresas		
<input checked="" type="checkbox"/> CABO <input type="checkbox"/> SATÉLITE Fidelidade (TV, Internet, Celular, Telefone Fixo)		
<b>PRODUTO CLARO TV: Corp HD 4K</b>	<b>Tecnologia:</b>	<b>Fidelidade: SIM</b>
<b>Valor da mensalidade (PP): R\$ 145.00</b>	<b>Valor Promocional (PP): R\$ 0.00</b>	<b>Período Promocional (PP): 0 meses</b>
<b>Taxa de Adesão (PP): R\$ 0.00</b>		
<b>Quant. Pontos Opcionais: 0</b>	<b>Tecn. de PO (DIGITAL, HD e HD MAX):</b>	<b>Valor Total (PO): R\$ 0</b>
<b>Taxa de Adesão (PO) [Se venda base]: R\$ 0</b>		
<b>Degustação Produtos:</b>	<b>Produtos Agregados (Ex. A la Carte, Revista Monet, Etc): Replay TV</b>	

**RUBRICAR** 

TERMO DE ADESÃO 1 de 4

DocuSign Envelope ID: 29695F01-89DD-4151-BAC1-E3E534579649

<b>PRODUTO INTERNET COM WI-FI: Franquia de Consumo: 600MB</b>	<b>Fidelidade: SIM</b>	
<b>Valor da Mensalidade: R\$ 135.00</b>	<b>Valor Promocional R\$: R\$ 0.00</b>	<b>Período Promocional R\$: 0 meses</b>
<b>Taxa de Adesão: R\$ 0.00</b>		
<b>Franquia de Consumo: ,</b>	<b>Velocidade Upload: ,</b>	<b>Velocidade Download:</b>
<b>Ponto ULTRA:</b>	<b>Taxa de Adesão: R\$ 0</b>	<b>Quantidade: 0</b>
<b>Produtos Agregados/SVA: Proteção Digital - 3 Dispositivos Skeelo Light</b>	<b>Qty SVA: 2</b>	<b>Valor da SVA: R\$ 0</b>

Visualização da tela do DocuSign para conferência do TCPJ e assinatura do cliente.

# ASSINATURA DOS DOCUMENTOS – ETAPA CLIENTE

## Adote sua rubrica

Confirme seu nome, rubrica e assinatura.

\* Exigido

Nome Completo\*

Rubrica\*

**SELECIONE ESTILO**

VISUALIZAÇÃO [Alterar estilo](#)

DocuSigned by:

*PAMELA SANTIAGO* DS  
B618021FA37C40B... *PS*

Ao selecionar Adotar e rubricar, concordo que a assinatura e a rubrica serão a representação eletrônica de minha assinatura e rubrica para todas as finalidades quando eu (ou meu representante) utilizá-las em documentos, inclusive contratos legalmente vinculativos, assim como uma assinatura ou rubrica em papel.

**ADOTAR E RUBRICAR** CANCELAR

O sistema DocuSign vai sugerir assinatura e rubrica;

Clique em **Adotar e Rubricar**.

DocuSign Envelope ID: AEB40D45-727D-4FB3-AE51-56C3011475B9



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

### 01. PARTES

**01.01** São partes deste instrumento, que se regerá pelas cláusulas e condições que seguem, **CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, sucessora de CLARO S.A., empresa com sede na cidade de São Paulo, no Estado de São Paulo, na Rua Henri Dunant, n.º 780, Torre B, 3º andar, Santo Amaro, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 66.970.229/0001-67, por meio de sua(s) Filial(ais), doravante designada **PRESTADORA**, e, de outro lado a pessoa física ou jurídica, ora contratante dos serviços prestados pela **PRESTADORA**, doravante denominada simplesmente **ASSINANTE**, ambas as partes devidamente qualificadas na ordem de serviço de instalação (OS) e/ou no banco de dados da **PRESTADORA**.

### 02. DEFINIÇÕES

**02.01** Para o perfeito entendimento e interpretação do presente contrato, são adotadas as seguintes definições:

**a) PRESTADORA:** é a pessoa jurídica que, mediante autorização, presta o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), a **ASSINANTES** localizados nas Cidades em que houver disponibilidade técnica do serviço;

**b) ASSINANTE:** é a pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a **PRESTADORA**, para fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM);

**c) CESSIONÁRIO:** é a pessoa física ou jurídica que sucede o **ASSINANTE** nos direitos, e obrigações previstas neste contrato;

**d) SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM):** é o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviços;

DE  
PS

Contrato de Prestação de Serviços.

## TERMO DE ADESÃO



### DADOS CADASTRAIS

Nome: SEBASTIAO DE SOUZA SERPA 17678245807	Estado Civil:	Sexo:
Venda Base: Prospect	Número do Contrato:	
CPF/CNPJ: 35358338000102	RG:	Data de Expedição:
Orgão Expedidor:	Data de Nascimento:	
Nome da Mãe:	Nome do Pai:	
Profissão:	E-mail: pamela.serpa@claro.com.br	
End.de Instalação: AL S CAETANO		Número: 00350
Bairro: OLIMPICO	CEP: 09560065	Cidade: SAO CAETANO DO SUL
Estado: SP		
Telefone Residencial: 1158345700	Telefone Comercial: 11993764224	Telefone Celular: 11993764224
Ruas Transversais:	Ruas Paralelas:	
Núm. Casa da Frente:	Núm. Casa da Esquerda:	Núm. Casa da Direita:
End. de Cobrança Diferente do End. de Instalação: Endereço de cobrança não informado (envio da fatura: Email).		
Data Prevista da Instalação:		Período:
Data Prevista da Instalação:		Período:

### PRODUTO SOLICITADO

TV  Internet  Telefone Fixo  Celular  Combo  Combo Multi  Claro Empresas  
 CABO  SATELITE Fidelidade (TV, Internet, Celular, Telefone Fixo)

PRODUTO INTERNET COM WI-FI: Franquia de Consumo: 600MB	Fidelidade: SIM	
Valor da Mensalidade: R\$ 155.00	Valor Promocional R\$: R\$ 0.00	Período Promocional R\$: 0 meses
Taxa de Adesão: R\$ 0.00		
Franquia de Consumo: ,	Velocidade Upload: ,	Velocidade Download:
Ponto ULTRA:	Taxa de Adesão: R\$ 0	Quantidade: 0
Produtos Agregados/SVA: Proteção Digital - 3 Dispositivos SkeeLo Light	Qtd SVA: 2	Valor da SVA: R\$ 0
	Valor Promocional Total dos	Cliente Ciente do Valor pro

PS

## TERMO DE ADESÃO



### INFORMAÇÕES IMPORTANTES

O Cliente adere ao Contrato do produto selecionado neste Termo de Adesão, e declara, sob as penas da lei, que:

a) seus dados cadastrais são verdadeiros e que se compromete a atualizá-los periodicamente, autorizando a CLARO a verificá-los junto aos órgãos restritivos de crédito e instituições assemelhadas;

b) conhece as condições do Plano de Serviço, Promoções e/ou Pacotes ora contratados;

c) tem conhecimento que o valor da habilitação poderá ser cobrado conforme as condições promocionais apresentadas neste momento;

d) tem conhecimento que este instrumento integra (i) o Contrato de Prestação de Serviço de Tv Por Assinatura (SeAC), (iv) o Contrato de Permanência, (v) o Regulamento do Plano de Serviço e (iv) o(s) Regulamento(s) da Promoção, se aplicáveis, e concorda em receber estes instrumentos no e-mail acima informado, mas, caso queira recebê-los impressos no momento da contratação, basta solicitar as impressões;

e) tem conhecimento que, na hipótese de cancelamento ou alteração das condições contratadas, o Cliente não poderá se desobrigar do pagamento da multa contratual prevista no Contrato de Permanência;

f) a opção da Fatura Digital Total passará a vigorar após a validação do e-mail informado no ato da ativação.

g) Autorizo a CLARO a lançar no documento de cobrança, de forma avulsa e/ou em combos e/ou ofertas conjuntas de serviços de telecomunicações, quando aplicável, os valores relacionados aos Serviços de Valor Adicionado, Aplicativos / Conteúdos Digitais, serviços suplementares, facilidades adicionais e/ou outros serviços contratados, prestados pela CLARO e/ou por terceiros;

h) Estou ciente sobre a funcionalidade do MINHA CLARO RESIDENCIAL, onde através deste aplicativo poderei gerar a 2ª via de fatura, agendar visita técnica (acompanhando quem será o técnico que irá atender e onde ele está), alteração de rede/senha do Wi-Fi e consultar o Contrato de Permanência dos serviços contratados, entre outros;

i) Autorizo o fornecimento para terceiros dos meus dados cadastrais e/ou pessoais, inclusive as informações de consumo e registro de comportamento de Utilização/navegação, nos termos da lei em vigor

ACEITO receber mensagens de cunho publicitário enviadas pela CLARO e/ou seus parceiros para meu aparelho.

Termo de Adesão.

DocuSign Envelope ID: B2CB391E-2E8A-4B64-97A7-2DBD6E158075

## CONTRATO DE PERMANÊNCIA – TV POR ASSINATURA E/OU COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (BANDA LARGA) – NET VÍRTUA NA MODALIDADE PJ CORPORATIVO

Pelo presente instrumento, considerando o ASSINANTE, abaixo identificado, qualificado no Termo de Contratação de Pessoa Jurídica (“TCPJ”) e a contratação do serviço indicada no mesmo instrumento, parte integrante do Contrato de Prestação de Serviços de TV por Assinatura (“SeAC”) e/ou do Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (“SCM”) e a CLARO S.A., sociedade com sede na cidade de São Paulo/SP, na Rua Henri Dunant, n.º 780, Torres A e B, Santo Amaro, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 40.432.544/0001-47 e CLARO NXT TELECOMUNICACOES S.A., sociedade com sede na Rua Henri Dunant, 780, Torres B, 3º andar, Santo Amaro, na cidade de São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 66.970.229/0001-67, em conjunto doravante denominadas como CLARO, resolvem celebrar o presente instrumento, que será regido pelas seguintes cláusulas e condições para concessão de benefícios comerciais pela CLARO ao ASSINANTE.

1. Em razão da concessão dos benefícios comerciais ajustada nesse instrumento, o presente Contrato tem por objetivo determinar as condições comerciais específicas para a prestação dos serviços de televisão por assinatura e/ou dos serviços de Internet Banda Larga Fixa na Modalidade PJ Corporativo (“Serviços”), contratados pelo ASSINANTE, conforme seguem:

- a) Nome empresarial do ASSINANTE: LUCIENE MARIA PRUDENCIO 27201857878, inscrito no CNPJ nº: 43.256.797/0001-03
- b) Endereço no qual serão prestados os Serviços: R CAMILO ALMENDRA, 00070, PONTE, ATIBAIA, SP, 12944300.
- c) Plano de Serviço contratado pelo ASSINANTE: 600MB
- d) Número de Pontos de instalação (TV) contratados no Plano de Serviço do ASSINANTE: 0 (zero)

2. A CLARO concederá ao ASSINANTE os benefícios adiante estipulados como contraprestação de sua vinculação ao presente Contrato pelo prazo mínimo de

600MB 24 (vinte e quatro) mês(es)

contado da data da instalação e/ou habilitação dos serviços de televisão por assinatura e/ou dos serviços de Internet Banda Larga Fixa, pelo(s) ponto(s) instalado(s) e/ou habilitado(s) contratados pelo ASSINANTE conforme o item ‘d’ da Cláusula 1. Acima (“Prazo de Permanência”):

- a) Não pagamento da taxa de adesão ao(s) Serviço(s), correspondente ao valor de R\$ 0 pelos Serviço(s) aderido(s) pelo ASSINANTE.
- b) Não pagamento da taxa de instalação do(s) Serviço(s), correspondente ao valor de R\$ 1500,00 para Banda Larga e para TV R\$ 1920,00 pela instalação necessária à prestação dos Serviços.
- c) Não pagamento de até 01 (uma) taxa de visita técnica do(s) Serviço(s), correspondente ao valor de R\$ 120,00 salvo se o ASSINANTE tiver dado causa ao problema técnico.

Assinatura  


**Contrato de Permanência – Modalidade PJ.**



## LISTA DE ANEXOS – PME

- Contrato Social ou Estatuto Social ou Alterações contratuais ou Ata de posse da atual diretoria ou Declaração de firma individual
  
- Documentos dos sócios (RG ou CPF ou carteira de trabalho ou passaporte ou CNH ou carteira de identificação funcional)
  
- Procuração – Opcional

**Lista de Anexos.**

# ASSINATURA DOS DOCUMENTOS – ETAPA CLIENTE

enviar o documento concluído.

CONCLUIR OUTRAS AÇÕES ▾

🔍 🔍 📄 🖨️ ⓘ

➤ Procuração – Opcional

LISTA DE ANEXOS\_TEMPLATES.docx 1 de 1

➔ CONCLUIR

Após assinatura dos termos clique em **Concluir**.

DocuSign

# Você terminou de assinar!



Você receberá uma cópia do e-mail quando todas as pessoas tiverem assinado.

Após assinatura de todos os documentos, o Cliente receberá uma **cópia por e-mail** e será finalizada esta etapa.

# CONTRATO ASSINADO

Order  
**03190867**

Account Name <a href="#">teste pabela serpa</a>	Status Em Andamento	SubStatus Contrato Assinado	Status Biometria Sem Biometria	Forma de Pagamento Boleto	Total: One Time Charges R\$ 0,00
--	------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	------------------------------	-------------------------------------

✓ **Em Andamento** Activated Cancelada Ativado Falha Enviado ao Legado Cancelado **✓ Mark Status as Complete**

Related List Quick Links

- Order History (10+)
- Pendencias (0)
- Files (6)
- Order Products (3)
- Order Pricing (3)
- Order Applied Promotions (0)

**Details** Arquivos Histórico Resumo

Nº Protocolo 052242995292831	Status Em Andamento
Order Name teste pabela serpa 2024-01-20T17:08:28-0300	SubStatus Contrato Assinado
Informações do Pedido Total geral de pontos: 0. Total geral equipamentos Qtd/Valor: 0/R\$ 0,00. Total Geral Serviços: R\$ 124,9. Total de Pontuação Elegíveis: 0	Order Number 03190867
DDD de Ativação	Data de Agendamento

**Pendencias (0)**

**Order Products (3)**

- Skeelo Light**  
Product Code: COM\_SERV\_ADIC\_SKEELO\_000001  
Quantity: 1,00  
Effective Recurring T... R\$ 0,00
- Proteção Digital - 3 Dispositivos**

Após o contrato ser assinado atualize a pagina **Tecle F5**, para atualizar o Solar e verificarmos o Status da Assinatura como: **CONTRATO ASSINADO.**

# AGENDAMENTO

**solar** | Q. Pesquisar... | Solar | Buscar Cliente | CLARO - PME | 2026-01-29T14:48:...

**Pedido 03592107** [Agendar Visita]

Nome do Cliente	Status	SubStatus	Status Biometria	Forma de Pagamento	Total: One Time Charges
CT VIII TOA	Em Andamento	Pendente agendamento	Aprovada	Boleto	R\$ 0,00

Em Andamento | Draft | Ativado | Falha | Cancelada | Enviado ao Legado | Cancelado | Activated | [Marcar Status como concluído(s)]

**Links rápidos da lista relacionada**

- Produtos do pedido (3)
- Histórico do pedido (10+)
- Precificação de Pedido (1)
- Ajustes de Preço de Item do Pedido (0)
- Promoções Aplicadas ao Pedido (0)
- Pendências (2)
- Arquivos (7)
- Histórico de aprovação (0)

**Detalhes** | Arquivos | Histórico | Resumo | Status Da Portabilidade

Informações do Pedido	
Nº Protocolo	052262996770270
Nome do pedido	2026-01-29T14:48:38-0300
Informações do Pedido	Total geral de pontos: 0. Total geral equipamentos Qtd/Valor: 0/R\$ 0,00. Total Geral Serviços: R\$ 79,9. Total de Pontuação Elegíveis: 0
DDD de Ativação	
Account Sale	

Status	
Status	Em Andamento
SubStatus	Pendente agendamento
Número do pedido	03592107
Cart State	INDIVIDUAL
Data de Agendamento	

**Agendamento de Visita**

Data de agendamento: 30/01/2026 | Período: 08:00 - 10:00 | [Concluir]

**Pendências (2)**

- a5bHZ00002UDLF
- Aprovação Biometria - Time AntiFraude

Verifica Tarefas Expiradas | Links Úteis | Omni-Channel (offline) | Notícias

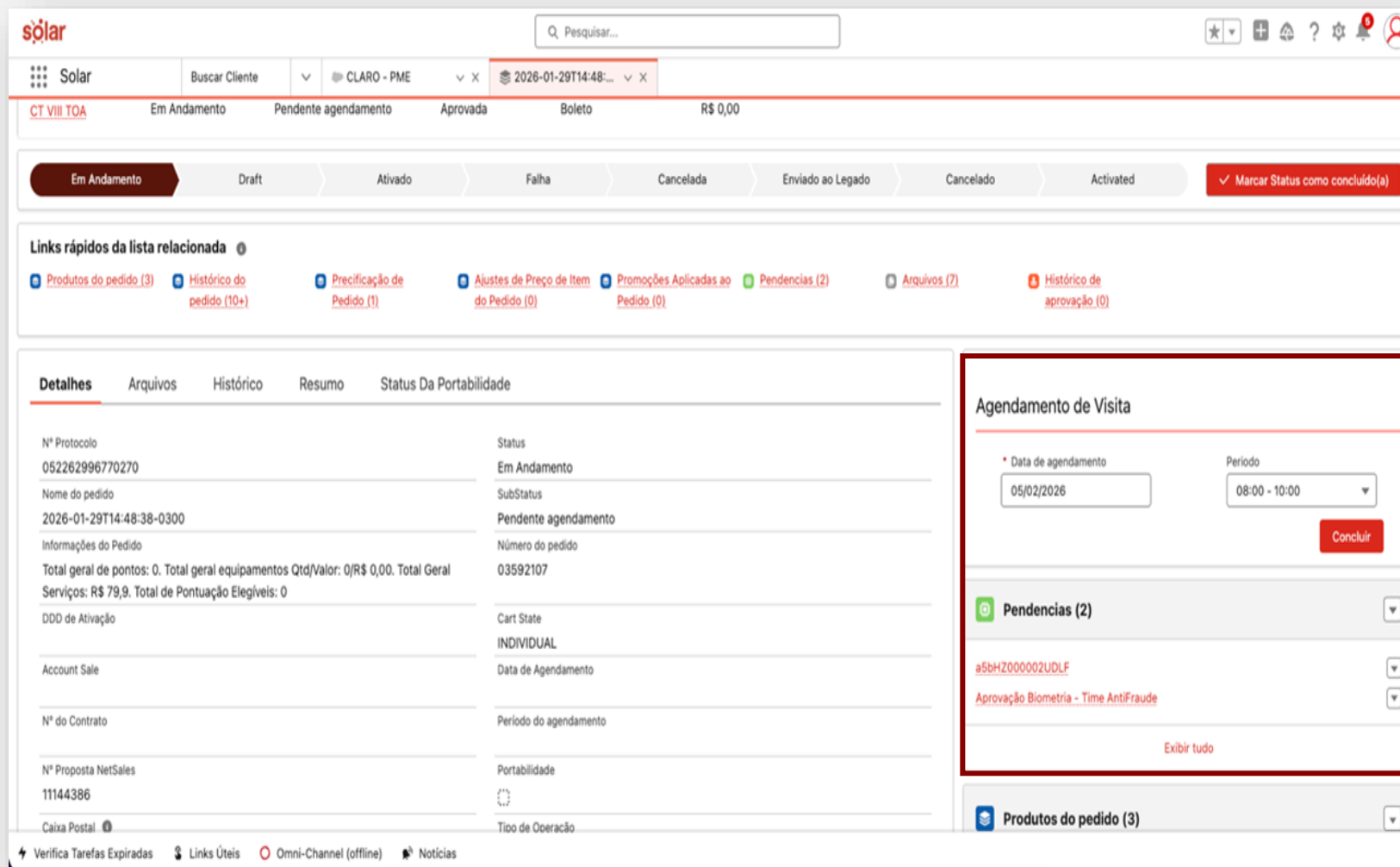
Após assinatura dos termos deve ser realizado o agendamento do contrato.

The screenshot displays the Sôlar CRM interface. At the top, there is a search bar and navigation tabs for 'Solar', 'Buscar Cliente', and 'CLARO - PME'. A search filter '2026-01-29T14:48...' is active. Below this, a summary card shows customer details: 'Nome do Cliente: CT VIII TOA', 'Status: Em Andamento', 'SubStatus: Pendente agendamento', 'Status Biometria: Aprovada', 'Forma de Pagamento: Boleto', and 'Total: One Time Charges R\$ 0,00'. A progress bar below the summary card shows stages: 'Em Andamento', 'Draft', 'Ativado', 'Falha', 'Cancelada', 'Enviado ao Legado', 'Cancelado', and 'Activated'. A 'Marcar Status como concluído(a)' button is present. Below the progress bar, there are quick links for various report categories like 'Produtos do pedido (3)', 'Histórico do pedido (10+)', etc. The main content area is divided into 'Detalhes' and 'Arquivos'. The 'Detalhes' section shows fields for 'Nº Protocolo', 'Nome do pedido', 'Informações do Pedido', 'DDD de Ativação', 'Account Sale', and 'Nº do Contrato'. The 'Arquivos' section shows 'Status', 'SubStatus', 'Número do pedido', 'Cart State', 'Data de Agendamento', 'Período do agendamento', and 'Portabilidade'. A 'Agendamento de Visita' modal is open, showing a calendar for February 2026 with the 05th selected. A 'Período' dropdown menu is open, showing time slots: '08:00 - 10:00', '12:00 - 14:00', and '14:00 - 16:00'. The '08:00 - 10:00' slot is highlighted.

1. Selecione a melhor data;
2. Selecione o melhor horário

### Importante!

Informar a data e horário conforme solicitado pelo cliente.  
Respeitando o prazo de 24 horas.



The screenshot displays the Solar CRM interface for appointment scheduling. At the top, there is a search bar and navigation tabs for 'Solar', 'Buscar Cliente', 'CLARO - PME', and a specific order ID '2026-01-29T14:48:38-0300'. Below this, a status bar shows 'CT VIII TOA' and various appointment stages: 'Em Andamento', 'Draft', 'Ativado', 'Falha', 'Cancelada', 'Enviado ao Legado', 'Cancelado', and 'Activated'. A 'Marcar Status como concluido(a)' button is visible on the right.

The main content area is divided into two sections. On the left, under 'Detalhes', there is a table of order information:

Detalhes	Arquivos	Histórico	Resumo	Status Da Portabilidade
Nº Protocolo				Status
052262996770270				Em Andamento
Nome do pedido				SubStatus
2026-01-29T14:48:38-0300				Pendente agendamento
Informações do Pedido				Número do pedido
Total geral de pontos: 0. Total geral equipamentos Qtd/Valor: 0/R\$ 0,00. Total Geral Serviços: R\$ 79,9. Total de Pontuação Elegíveis: 0				03592107
DDD de Ativação				Cart State
				INDIVIDUAL
Account Sale				Data de Agendamento
Nº do Contrato				Período do agendamento
Nº Proposta NetSales				Portabilidade
11144386				
Caixa Postal				Tipo de Operação

On the right, the 'Agendamento de Visita' section is highlighted with a red box. It contains a form for scheduling:

- Data de agendamento:** Input field with '05/02/2026'.
- Período:** Dropdown menu with '08:00 - 10:00' selected.
- Concluir:** A red button to confirm the appointment.

Below the form, there are sections for 'Pendencias (2)' and 'Produtos do pedido (3)'. The 'Pendencias (2)' section lists 'a5bHZ000002UDLF' and 'Aprovação Biometria - Time AntiFraude'. The 'Produtos do pedido (3)' section is partially visible.

At the bottom of the interface, there are utility links: 'Verifica Tarefas Expiradas', 'Links Úteis', 'Omni-Channel (offline)', and 'Notícias'.

Após a seleção de data e período, clique em **Concluir**.

**solar**

Solar | Buscar Cliente | CLARO - PME | 2026-01-29T14:48:38-0300

---

**Pedido 03592107**

Nome do Cliente	Status	SubStatus	Status Biometria	Forma de Pagamento	Total: One Time Charges
<a href="#">CT VIII TOA</a>	Em Andamento	Agendamento escolhido	Aprovada	Boleto	R\$ 0,00

**Em Andamento** | Draft | Ativado | **✓ Sucesso** | Falhado | Cancelado | Activated | **✓ Marcar Status como concluído(a)**

Agendamento realizado com sucesso!

**Links rápidos da lista relacionada**

- Produtos do pedido (3)
- Histórico do pedido (10+)
- Precificação de Pedido (1)
- Ajustes de Preço de Item do Pedido (0)
- Promoções Aplicadas ao Pedido (0)
- Pendencias (2)
- Arquivos (7)
- Histórico de aprovação (0)

---

**Detalhes** | Arquivos | Histórico | Resumo | Status Da Portabilidade

Nº Protocolo	Status
052262996770270	Em Andamento
Nome do pedido	SubStatus
2026-01-29T14:48:38-0300	Agendamento escolhido
Informações do Pedido	Numero do pedido
Total geral de pontos: 0. Total geral equipamentos Qtd/Valor: 0/R\$ 0,00. Total Geral Serviços: R\$ 79,9. Total de Pontuação Elegíveis: 0	03592107
DDD de Ativação	Cart State
Account Sale	INDIVIDUAL
	Data de Agendamento
	05/02/2026

---

**Agendamento de Visita**

Data de agendamento: 05/02/2026 | Período: 08:00 - 10:00

**Pendencias (2)**

- a5bHZ000002UDLF
- [Aprovação Biometria - Time AntiFraude](#)

Verifica Tarefas Expiradas | Links Úteis | Omni-Channel (offline) | Notícias

## Detalhes

Arquivos

Histórico

Resumo

Nº Protocolo

143234163214540

Nome do pedido

TESTE PAMELA S SERPA 2023-07-05T18:40:19-0300

Informações do Pedido

Total geral de pontos: 0. Total geral equipamentos Qtd/Valor: 0/R\$ 0,00. Total Geral Serviços: R\$ 285. Total de Pontuação Elegíveis: 0

DDD de Ativação

Account Sale


Nº do Contrato

161440928

Nº Proposta NetSales

14272177

Caixa Postal 

Tipo de endereço de cobrança 

Status

Activated

SubStatus

Enviado ao legado

Número do pedido

20886786

Data de Agendamento

20/07/2023

Período do agendamento

15:00 - 18:00

Operation Type

Prospect

Data da venda

05/07/2023

Observações

Price List

PME

Tipo de registro do pedido

Comercial

# CONTRATO FINALIZADO

The screenshot displays the Solar CRM interface for a contract. At the top, there's a search bar and navigation tabs for 'Solar', 'Buscar Cliente', 'CLARO - PME', and 'teste pamela serpa 2...'. A progress bar shows the status 'Activated' in a dark red box, with other stages like 'Cancelada', 'Ativado', 'Falha', 'Enviado ao Legado', and 'Cancelado' in lighter shades. Below the progress bar, there are quick links for 'Order History (10+)', 'Pendências (1)', 'Files (6)', 'Order Products (3)', 'Order Pricing (3)', and 'Order Applied Promotions (0)'. The main content area is divided into two columns. The left column has tabs for 'Details', 'Arquivos', 'Histórico', and 'Resumo'. Under 'Details', there are two columns of information: 'Nº Protocolo' (052242995292831), 'Order Name' (teste pamela serpa 2024-01-20T17:08:28-0300), 'Informações do Pedido' (Total geral de pontos: 0, Total geral equipamentos Qtd/Valor: 0/R\$ 0.00, Total Geral Serviços: R\$ 124.9, Total de Pontuação Elegíveis: 0), 'DDD de Ativação', 'Account Sale', 'Nº do Contrato' (21297429), 'Nº Proposta NetSales' (11123044), and 'Caixa Postal'. The right column shows 'Status' (Activated), 'SubStatus' (Enviado ao legado), 'Order Number' (03190867), 'Data de Agendamento' (26/01/2024), 'Período do agendamento' (12:00 - 18:00), 'Operation Type' (Prospect), 'Data da venda' (20/01/2024), and 'Observações'. The right column also features expandable sections: 'Pendências (1)' with a link 'Criada Pendência de agendamento.', 'Order Products (3)' with items 'Skeelo Light' (Product Code: COM\_SERV\_ADIC\_SKEELO\_000001, Quantity: 1,00, Effective Recurring Total: R\$ 0,00), 'Proteção Digital - 3 Dispositivos' (Product Code: PME\_PROTECAO\_DIGITAL\_3\_0001, Quantity: 1,00, Effective Recurring Total: R\$ 0,00), and '600MB' (Product Code: PME\_FRANQUIA600MBINTERNETFIXAIPDINAMICO\_0001).

Enviado para o legado:

Contrato finalizado.

**Sölar** | Pesquisar... | [Ícones]

Solar | Buscar Cliente | CLARO - PME | **TESTE PAMELA SE 20...** | R\$ 0,00

TESTE PAMELA SE | Em Andamento | Em análise técnica | Boioto

✓ Em Andamento | Ativado | Falha | Enviado ao Legado | Cancelado | Activated | Cancelada | ✓ Marcar Status como concluído(a)

Links rápidos da lista relacionada

- Pendências (1)
- Arquivos (6)
- Produtos do pedido (2)
- Histórico do pedido (10+)

**Detalhes** | Arquivos | Histórico | Resumo

Nº Protocolo 052233655750895	Status Em Andamento
Nome do pedido TESTE PAMELA SE 2023-10-09T20:10:02-0300	SubStatus Em análise técnica
Informações do Pedido Total geral de pontos: 0. Total geral equipamentos Qtd/Valor: 0/R\$ 0,00. Total Geral Serviços: R\$ 125. Total de Pontuação Elegíveis: 0	Número do pedido 23167132
DDD de Ativação	Data de Agendamento
Account Sale	Período do agendamento
Nº do Contrato	Operation Type

Agendamento de Visita

\* Primeira intensão de data | Período | Seleccione um periodo

\* Segunda intensão de data | Período | Seleccione um periodo

\* Terceira intensão de data | Período | Seleccione um periodo

Concluir

Quando apresentar a pendência **Análise técnica**:

**O vendedor deve seguir com a venda pelo legado (Conexão/Netsales).**

The screenshot shows the Solar CRM interface. The top navigation bar includes the Solar logo, a search bar, and several tabs for customer records. The main content area is divided into two columns. The left column displays customer details, and the right column shows visit scheduling options. A red box highlights the status 'Em análise backoffice' in the 'Status' field. Below the scheduling section, there is a 'Pendências (1)' section with a red arrow pointing to the 'Exibir tudo' button.

Detalhes	Arquivos	Histórico	Resumo
Nº Protocolo 129234236684412			Status Em Andamento
Nome do pedido teste pabela serpa 2023-10-10T14:55:14-0300			SubStatus Em análise backoffice
Informações do Pedido Total geral de pontos: 0. Total geral equipamentos Qtd/Valor: 0/R\$ 0,00. Total Geral Serviços: R\$ 160. Total de Pontuação Elegíveis: 0			Numero do pedido 23186315
DDD de Ativação			Data de Agendamento
Account Sale			Periodo do agendamento
Nº do Contrato			Operation Type Prospect
Nº Proposta NetSales			Data da venda 10/10/2023
Caixa Postal			Observações
Tipo de endereço de cobrança			Price List <b>PME</b>
			Tipo de registro do pedido Comercial

Agendamento de Visita

\* Primeira intensão de data  
Período  
Selecione um período

\* Segunda intensão de data  
Período  
Selecione um período

\* Terceira intensão de data  
Período  
Selecione um período

Concluir

**Pendências (1)**

Duplicidade de CPF/CNPJ

Exibir tudo

**Produtos do pedido (2)**

Quando apresentar a pendência Em Análise BackOffice, será realizado análise para verificar a possibilidade de liberação da pendência apresentada.

Ficará disponível no campo Pendências.

Para visualizar no detalhe, clique em **exibir tudo**.

The screenshot shows the Solar CRM interface. At the top, there is a search bar with the text 'Pesquisar...'. Below it, there are several tabs: 'Solar', 'Buscar Cliente', 'CLARO - PME', 'teste pamela ss 2023...', 'CLARO - PME', 'teste pamela serpa 2...', and 'TERMO DE ADESAO'. The 'Pendências' tab is selected and highlighted in pink. Below the tabs, there is a header for 'Pendências' with a green gear icon and the text 'Pedidos > 23186315'. To the right of the header are buttons for 'Criar' and 'Alterar proprietário'. Below the header, there is a sub-header '1 item • Atualizada há poucos segundos'. The main content area shows a list of pending items. The first item is 'Pendência' with a checkbox. The second item is 'Duplicidade de CPF/CNPJ' with a red arrow pointing to it and a dropdown arrow on the right.

Para exibir mais informações sobre o Status:

Clique na **Pendência**.

**solar** Pesquisar...

Solar | Buscar Cliente | CLARO - PME | teste pamela ss 2023... | CLARO - PME | teste pamela serpa 2... | TERMO DE ADESAO

teste pamela ser... | Pendências | **Duplicida...**

**ISAAC RODRIGUES SANTANA DA SILVA**

Informativo  
  
Anexo  
Não

Tratamento da Pendência

Detalhe da Pendência  
PENDENCIAS TRATADAS  
Detalhe da Tratativa  
CONTRATO GERADO  
Status da Tratativa  
LIBERADA

CONTRATO GERADO  
Status da Tratativa  
LIBERADA  
Comentário

**Detalhe Final**

LIMPAR CAMPOS SALVAR

**Notas e anexos (0)** Carregar arquivos

Carregar arquivos  
Ou soltar arquivos

## Atenção!

Nos casos de pendências que é necessário anexar documentação:

**Os documentos devem ser anexados nessa etapa.**

**Sölar** | Pesquisar... | [Ícones de navegação]

Solar | Buscar Cliente | CLARO - PME | teste pabela ss 2023... | CLARO - PME | teste pabela serpa 2... | TERMO DE ADESÃO

teste pabela ser... | Pendências | **Duplicida...**

**Pendência**  
**Duplicidade de CPF/CNPJ** | [Alterar proprietário](#)

**Detalhes**

Pendência	Pedido
Duplicidade de CPF/CNPJ	<a href="#">23186315</a>
Mensagem	Proprietário
	<a href="#">ISAAC RODRIGUES SANTANA DA SILVA</a>
	Informativo
	<input type="checkbox"/>
	Anexo
	Não

Tratamento da Pendência

Detalhe da Pendência  
PENDENCIAS TRATADAS

Detalhe da Tratativa  
CONTRATO GERADO

Status da Tratativa  
LIBERADA

Comentário

**Detalhe Final**

LIMPAR CAMPOS | SALVAR

Nessa etapa é possível verificar o detalhamento do retorno da **tratativa da pendência**.

# RETORNO BKO

The screenshot displays the Solar CRM interface. At the top, there is a search bar and navigation tabs for 'Solar', 'Buscar Cliente', and several open tabs including 'teste pabela ss 2023...', 'CLARO - PME', 'teste pabela serpa 2...', and 'TERMO DE ADESAO'. Below the navigation, there are quick links for 'Pendências (2)', 'Arquivos (6)', 'Produtos do pedido (2)', and 'Histórico do pedido (10+)'. The main content area is divided into two columns. The left column has a tabbed interface with 'Detalhes' selected and highlighted by a red box. The right column contains two summary cards: 'Pendências (2)' and 'Produtos do pedido (2)'. The 'Detalhes' tab shows a table of order information.

Nº Protocolo	129234236684412	Status	Activated
Nome do pedido	teste pabela serpa 2023-10-10T14:55:14-0300	SubStatus	Enviado ao legado
Informações do Pedido	Total geral de pontos: 0. Total geral equipamentos Qtd/Valor: 0/R\$ 0,00. Total Geral Serviços: R\$ 160. Total de Pontuação Elegíveis: 0	Número do pedido	23186315
DDD de Ativação		Data de Agendamento	11/10/2023
Account Sale		Período do agendamento	08:00 - 12:00
Nº do Contrato	157440732	Operation Type	Prospect
Nº Proposta NetSales	14618318	Data da venda	10/10/2023
Caixa Postal		Observações	

**Pendências (2)**

- Duplicidade de CPF/CNPJ
- Criada Pendência de agendamento.

Exibir tudo

**Produtos do pedido (2)**

**Corp HD 4K**

Código do produto: PME\_CORP\_HD\_4K\_0001  
Quantidade: 1,00  
Valor Mensal: R\$ 160,00

**Replay TV**

Código do produto: COM\_ALACARTE\_REPLAY\_TV\_000001  
Quantidade: 1,00  
Valor Mensal: R\$ 0,00

Exibir tudo

Mesmo o pedido tendo passado pelo BKO comercial o retorno e número do contrato vai ficar disponível na aba **Detalhes**.

# RETORNO BKO

**Solar** | Pedidos | CLARO - P... | IMPACTO ... | Conexões | GERCADI ... | CLARO - P... | IMPACTO ... | JF REPRES... | Mais

**Pedido 26761359**

Nome do Cliente	Status	SubStatus	Status Biometria	Forma de Pagamento	Total: One Time Charges
VRD APOIO ADMINISTRATIVO LTDA	Cancelada	Rejeitada backoffice	Aprovada	Boleto	R\$ 0,00

Cancelada | Marcar Status como concluído(a)

Links rápidos da lista relacionada

- Pendientes (3)
- Arquivos (6)
- Productos do pedido (3)
- Histórico do pedido (10+)

**Detalhes** | Arquivos | Histórico | Resumo

Nº Protocolo	Status
011243830927839	Cancelada
Nome do pedido	SubStatus
JF REPRESENTACOES LTDA 2024-04-11T11:05:28-0300	Rejeitada backoffice
Informações do Pedido	Número do pedido
Total geral de pontos: 0. Total geral equipamentos Qtd/Valor: 0/R\$ 0,00. Total Geral Serviços: R\$ 104,9. Total de Pontuação Elegíveis: 0	26761359
DDD de Ativação	Data de Agendamento

**Pendientes (3)**

- Aprovação Biometria - Time AntiFraude
- Duplicidade de CPF/CNPJ
- a4W8V000002v7gk

Exibir tudo

**Productos do pedido (3)**

Verifica Tarefas Expiradas | Links Úteis | Omni-Channel (offline) | Notícias

Em caso de reprovação do backoffice a proposta será **cancelada**.

**OBRIGADO!**

