



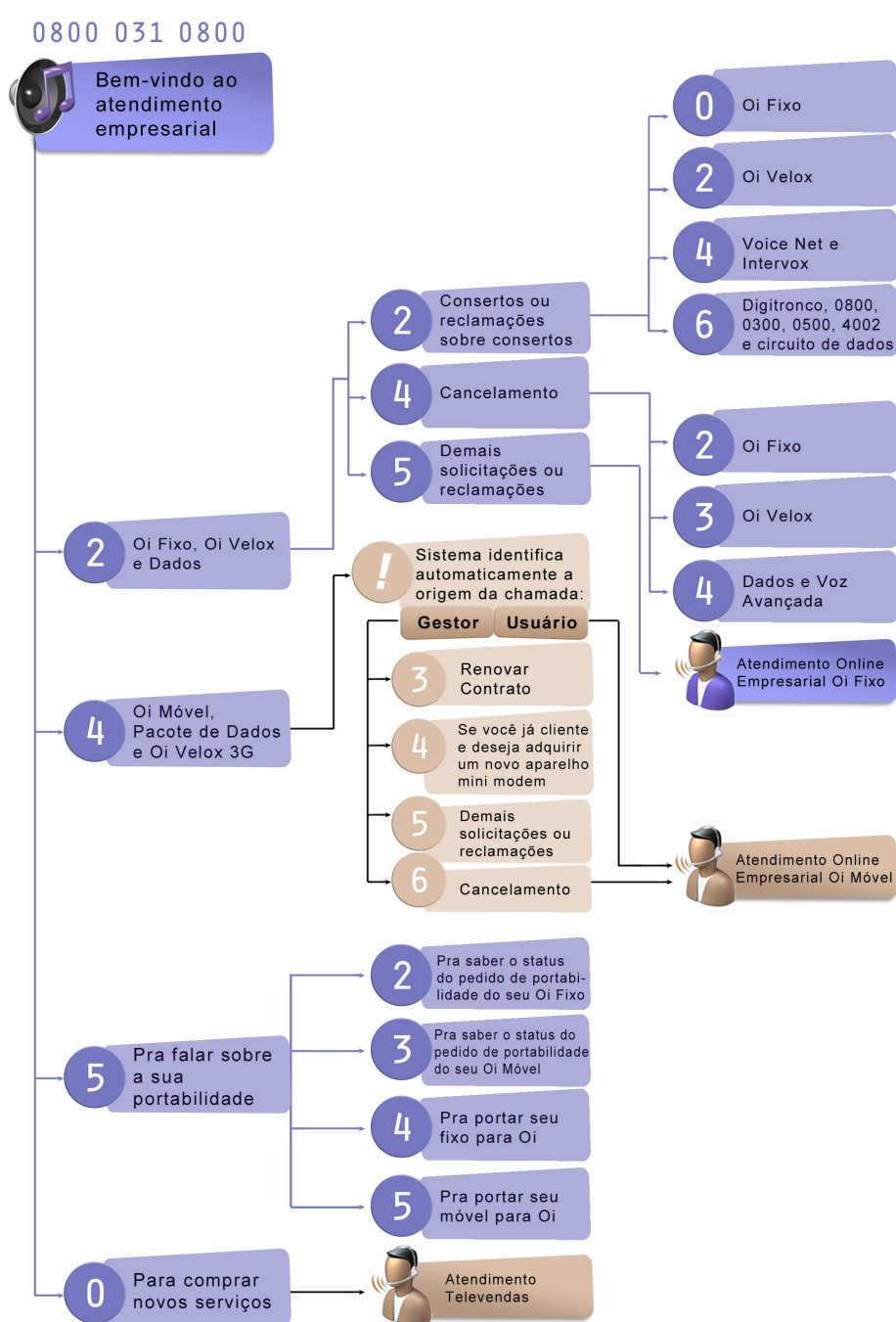
# CONHEÇA O ATENDIMENTO OI EMPRESARIAL

**E VEJA COMO PODE RESOLVER MAIS  
RÁPIDO A VIDA DA SUA EMPRESA.**

# ATENDIMENTO OI EMPRESARIAL\*

Ligue 0800 031 0800 ou \*144 do seu Oi Móvel Empresarial.

O Atendimento Oi Empresarial funciona 24 horas, 7 dias da semana. Quando ligar, tenha em mãos o número do seu Oi Fixo ou Oi Móvel para o qual deseja atendimento e o número do CNPJ ou Razão Social da sua empresa. Você vai encontrar as seguintes opções:



\* Atendimento para os estados de: AL, AM, AP, BA, CE, ES, MA, MG, PA, PB, PE, PI, RJ, RN, RR e SE.

# SERVIÇOS OI FIXO, OI VELOX, VOZ AVANÇADA E DADOS

( DIGITE PRIMEIRO A OPÇÃO 2 E DEPOIS OPÇÃO 5 )

Ao escolher a opção Oi Fixo, Oi Velox, Voz Avançada e Dados\*\*, você encontra vários serviços pra resolver problemas, conseguir informações e alterar dados cadastrais. Veja quais são:

Facilidades	Características	Produtos	Prazos de Atendimento
Alteração ou informação sobre a conta	Informação ou solicitação de alterações cadastrais da sua conta.	Oi Fixo, Oi Velox, Voz Avançada e Dados	até 24h
Aviso de pagamento	Informação de pagamento da conta em atraso, evitando bloqueios ou ações de cobrança.	Oi Fixo, Oi Velox, Voz Avançada e Dados	até 24h
Bloqueio e desbloqueio	Solicitação de bloqueios e desbloqueios dos serviços DDD, DDI e ligações pra celular.	Oi Fixo	até 24h
Cobrança	Informação e solicitação de parcelamento da conta.	Oi Fixo, Oi Velox, Voz Avançada e Dados	até 24h
Contestação	Solicitação de informações e contestação de valores da conta.	Oi Fixo, Oi Velox, Voz Avançada e Dados	até 5 dias
Correção de Cadastro	Solicitação de correção de dados cadastrais da empresa.	Oi Fixo	até 24h
Desligamento Temporário	Desligamento do seu serviço por um período mínimo de 30 a 120 dias, no máximo.	Oi Fixo e Oi Velox	até 24h

\*\* **Voz Avançada:** Voice Net/RVI, Intervox, Digitrongo, ISDN, CPCT DDR e Rádio Difusão Permanente.

**Dados:** IP Connect, Pac Dedicado e Data Turbo.

Informação sobre Serviços de Voz Avançada	Serviços e condições comerciais: ligar pra 0800 031 0800 ou acesse <a href="http://www.oi.com.br/oipranegocios">www.oi.com.br/oipranegocios</a> .	Voice Net, Intervox, Digitronco Franquia, DDR	até 24h
Interceptação	Gravação indicando o novo número da sua empresa, caso tenha mudado de endereço.	Oi Fixo	até 24h
Mudança de Endereço	Solicitação de mudança de endereço da linha ou Oi Velox.	Oi Fixo, Oi Velox, Voz Avançada e Dados***	até 24h
Portabilidade	Informações sobre solicitação da portabilidade pra Oi e status da portabilidade já solicitada.	Oi Fixo	até 24h
Recebimento de Conta	Solicitação de informação de 2ª via de contas.	Oi Fixo, Oi Velox, Voz Avançada e Dados	até 10 dias em caso de correios e até 2h, via e-mail
Serviços Adicionais	Informação e solicitação de serviços pra linha como caixa postal, identificador de chamadas e outros.	Oi Fixo	até 3 dias
Solicitação de Produtos pra Eventos	Instalação de linha de voz e Oi Velox ADSL na sua empresa por um determinado período.	Oi Fixo e Oi Velox	até 72h
Transferência de Titularidade	Solicitação de alteração do titular da linha (a empresa não pode estar inadimplente).	Oi Fixo, Voz Avançada e Dados***	até 5 dias para o Oi Fixo
Troca de número	Solicitação de alteração do número da sua empresa.	Oi Fixo	até 3 dias

Obs:\*\*\*Pra solicitações acima de Dados é necessária a alteração de contrato através do Parceiro Oi Pra Negócios.

# SERVIÇOS OI MÓVEL E OI VELOX 3G

(OPÇÃO 4)

Ao escolher a opção Oi Móvel ou Oi Velox 3G, você conta com vários serviços que simplificam e ajudam a resolver problemas, obter informações ou fazer correções. Alguns desses serviços só podem ser solicitados pelo Gestor, Gerente e/ou Administrador da conta das linhas móveis.

Se deseja atendimento pra mais de 3 linhas móveis e quer agilizar, você pode mandar um e-mail pra [oiempservicos@oi.net.br](mailto:oiempservicos@oi.net.br).

Facilidades	Características	Prazo de Atendimento
Desbloqueio / Ativação de Novas Linhas	Após recebido o pedido de vendas, você pode ligar para o 0800 e solicitar o desbloqueio de algumas linhas ou de todo o pedido. Esta solicitação deve ser feita pelo gestor/gerente Telecom.	O desbloqueio ocorre em até 4 horas.
Ativação e Desativação de Serviços	Caixa Postal, Roaming, DDD/DDI, SMS, MMS, Sons e Imagens, WAP, GPRS, Internet, Troca de Número e Número Restrito (Identificador de Chamadas).	Ativação e desativação de serviços são feitos no prazo de até 24 horas. Pra solicitação via e-mail, o prazo é de 48 horas.
Bloqueio e Desbloqueio da Linha em caso de Perda ou Roubo	É feito na hora que você liga. Se o Oi Chip for recuperado, a linha pode ser reativada no mesmo chip, mas o desbloqueio só pode ser feito pelo administrador da conta.	Pra reconectar sua linha, o prazo é de até 24 horas.
Serviços Relacionados à Conta	Serviços relacionados à conta, tais como 2ª via, análise de fatura, informe de pagamento e contestação de contas.	As linhas suspensas por inadimplência serão desbloqueadas em até 24 horas, sem precisar do comprovante de pagamento. Basta ligar e dizer que pagou. Caso não seja comprovado o pagamento, a utilização dessa opção pelo cliente será suspensa. A 2ª via é enviada para seu e-mail online. O prazo para o retorno da contestação são 8 dias úteis, contestando até dia do vencimento da sua fatura prorrogada por 15 dias.

Troca de Área de Registro (DDD)	Pode ser pedida a qualquer momento.	O prazo é de até 5 dias corridos e a manutenção do número está sujeita à viabilidade técnica.
Reativação de Linha	Apenas para os casos de perda, roubo, chip danificado ou bloqueio dos códigos PIN/PUK (códigos para acessar ou bloquear seu Oi).	Você deverá adquirir um novo Oi Chip em uma Loja Oi e entrar em contato com o Atendimento Oi pra que a linha volte a funcionar com o mesmo número. Prazo de 24 horas após abertura do protocolo. Somente o gestor pode realizar este serviço.
Troca de Titularidade	Pode ser pedida a qualquer momento. A troca está sujeita a aprovação de crédito e recebimento de documentação (exceto pra cliente Pessoa Física com contas móveis. Neste caso, somente nas Lojas Oi).	O prazo é de até 10 dias.
Migração de Plano	Você pode escolher ir pra outro plano superior ao plano atual.	O prazo é de até 5 dias. Somente o gestor pode solicitar este serviço.
Pacote de Dados	São franquias de Megabytes que você escolhe de acordo com a necessidade da sua empresa e agrega ao seu plano de voz.	O prazo pra ativação junto ao atendimento é de até 24 horas.
Assistência Técnica	Para as solicitações de Assistência Técnica, fornecemos apenas o telefone pra contato com o SAC do fabricante do aparelho.	A assistência técnica em que o cliente deixar o aparelho informará o prazo de conserto.
Serviços Blackberry Internet BIS (Blackberry Internet Service)	Solução móvel de voz e dados voltada pra empresas que não possuem infra-estrutura de TI própria, mas têm e-mail de tecnologia POP3 / IMAP. Pode se integrar a qualquer plano de Mobilidade, apenas com a necessidade de um aparelho compatível.	Atendimento Oi informa os serviços e como realizar a ativação.
Serviços Blackberry BES (Blackberry Enterprise Service)	Solução móvel de voz e dados voltada pra empresas que possuem servidor de e-mail e infra-estrutura de TI próprios. Pode se integrar a qualquer plano de mobilidade, apenas com a necessidade de um aparelho compatível.	Atendimento Oi informa os serviços e como realizar a ativação.

Roaming Nacional

Serviço que permite realizar chamadas de longa distância nacional (interurbanas).

Atendimento Oi informa como utilizar e o valor das tarifas do serviço.

---

Roaming Internacional

Este serviço permite que você utilize a Rede de outra operadora GSM quando estiver em viagens internacionais, a Oi possui acordo com operadoras nos cinco continentes do mundo.  
Antes de viajar, entre em contato com o Atendimento Oi pra realizar a ativação do serviço.

Informações de como utilizar o serviço e o valor das tarifas.  
Ativação em até 24 horas.

## ATENÇÃO

Anote o número do protocolo. Com ele, você saberá o andamento e status da sua solicitação.

# QUAIS SÃO OS SERVIÇOS E QUEM PODE SOLICITAR?

SOLICITAÇÕES	USUÁRIO OI É quem usa a linha de serviços dentro da regra fixada pelo contratante.	GERENTE/GESTOR TELECOM É o responsável legal pela contratação dos produtos e serviços Oi.
2ª via de fatura		X
Alterar cadastro		X
Alterar códigos PIN e/ou PUK	X	X
Alterar senha única	X	X
Aparelhos - Informação sobre preços na fatura		X
Chamadas a cobrar - Bloqueio/ Desbloqueio para recebimento	X	X
Identificador de Chamadas (CLIR) - Ativar/ Desativar	X	X
Configuração de Serviços (Chamada em Espera, Conferência, Identificador de Chamada, Siga-me, Caixa Postal, Sons e Imagens/ WAP/ GPRS/ SMS)	X	X
Contestação de fatura		X
Desbloquear Pedidos de Venda		X
Desbloqueio de aparelho (Unlock)	X	X
Ligação DDD (LDN) - Ativar/ Desativar		X
Ligação DDI (LDI) - Ativar/ Desativar		X
Negociar cobrança		X
Reparos (aparelho/ linha)	X	X
Roaming - Ativar/ Desativar		X
Roubo/ Perda/ Furto - Bloqueio	X	X
Roubo/ Perda/ Furto - Desbloqueio		X



USUÁRIO OI		GERENTE/GESTOR TELECOM
É quem usa a linha de serviços dentro da regra fixada pelo contratante.		É o responsável legal pela contratação dos produtos e serviços Oi.
Suspensão por solicitação do cliente (total/parcial) - Ativar/ Desativar		X
Troca de DDD		X
Troca de modelo de aparelho no sistema (troca de IMEI associado à linha)	X	X
Troca de Plano		X
Troca de Titularidade		X
Devolução de Pedido		X

**PRA SABER MAIS, LIGUE PARA O NOSSO ATENDIMENTO OI EMPRESARIAL 0800 031 0800.**

