

	Onde está o defeito: em qual grupo ou elemento	Onde está o defeito: componente ou 2o nível de detalhamento	Onde está o defeito: sub-componente ou 3o nível de detalhamento	Quem causou o defeito? Analisar a causa-raiz da origem do defeito	Qual foi a ação realizada no reparo?
	1º dígito - Defeito encontrado (Grupo)	2º dígito - Defeito encontrado (Componente)	3º dígito - Defeito encontrado (Sub-Componente)	4º dígito (Causador)	5º dígito (Reparo Realizado)
Defeitos que entendemos que não deveria ter sido aberto pelo atendimento e/ou despachado para campo, pois não há nada que o técnico possa fazer para solucionar	0 ABERTURA INDEVIDA	1- CLIENTE NÃO SOLICITOU 3- ENDEREÇO DIVERGENTE 4- CLIENTE SOLICITOU CANCELAMENTO CHAMADO 5- MAIS DE UM REPARO PARA MESMO CLIENTE 6- PEDIU MUDANÇA DE ENDEREÇO 7- PEDIU SERVIÇO PARA OUTRO PRODUTO 8- CLIENTE SOLICITOU CANCELAMENTO DO SERVIÇO 9- DUVIDA COMERCIAL SOBRE PRODUTOS/SERVIÇOS A- BD ABERTO NO TERMINAL ERRADO B- RECLAMA QUE CERTOS HORÁRIOS RECEBE LIGAÇÃO C- FALTA DE PAGAMENTO D- MUDANÇA DE PONTO INTERNO	0- OUTROS 1- DESPACHO INDEVIDO	1- ATENDIMENTO/ESSE	0- ENCERRADO SEM REPARO
Defeito está na fibra, seja na rede externa ou rede interna (ambiente cliente). Este grupo deve ser utilizado somente quando o cliente não é o causador do defeito	4 FIBRA CLIENTE	0- CONECTOR CTOF / CDOJ / CDOE 1- CONECTOR ÓPTICO 2- DROP 3- PTO 4- CORDÃO MONOFIBRA	0- DANIFICADO 1- RECONECTADO 2- ROMPIDO NA EXTERNA 3- ROMPIDO NA INTERNA 4- VANDALISMO 5- FACILIDADE SENDO UTILIZADA POR OUTRO CLIENTE 6- LIMPEZA CONECTOR 7- AUSENTE	0- NÃO IDENTIFICADO 1- FALHA DO SERVIÇO ANTERIOR 2- CARGA ALTA 4- QUEDA DE ARVORE/TROCA DE POSTE 5- VANDALISMO	0- RECONECTADO 1- INSTALADO O COMPONENTE 2- SUBSTITUÍDO O COMPONENTE 3- RECUPERADO O COMPONENTE OU SUBSTITUÍDO PARTE DELE
Defeito foi encontrado em algum elemento da rede externa, seja FTTH ou FTTN. Este grupo deve ser utilizado somente quando o cliente não é o causador do defeito	5 REDE EXTERNA	0- CDOJ-F/S/CP/E 1- CTO-F/S/CP 2- DGOJ-FC 3- CABO ÓPTICO EXTERNO 4- CABO RISER	0- FIBRA SEM SINAL 1- FIBRA ATENUADA 2- DESORGANIZADO 3- FIBRA INVERTIDA 4- SATURADO 5- FIBRA QUEBRADA 6- LIMPEZA CONECTOR 7- AUSENTE	0- NÃO IDENTIFICADO 1- FALHA DO SERVIÇO ANTERIOR 2- MASSIVA 3- VANDALISMO 4- QUEDA DE ARVORE/TROCA DE POSTE 5- RETORNO DE TA	0- ABERTURA DE TA 1- INFORMADA DGOJ DESORGANIZADO 2- INFORMADA REDE SATURADA 3- RECONECTADO O SUB-COMPONENTE
Defeito foi encontrado em algum elemento na rede coaxial, no ambiente cliente. Este grupo deve ser utilizado somente quando o cliente não é o causador do defeito	6 REDE COAXIAL	0- CABO COAXIAL 1- CONECTOR F 2- SPLITTER COAXIAL	0- DANIFICADO 1- COAXIAL JUNTO COM REDE ELÉTRICA 4- INTERLIGADO COM REDE OUTRA OPERADORA 5- INTERLIGADO COM REDE OUTRO SERVIÇO 6- ROUBO / FURTO / AUSENTE 7- CABO SPLITTER CONECTOR F INCOMPATÍVEL 8- SPLITTER EXCEDENTE NA REDE	0- PASSIVOS COAXIAL 1- FALHA DO SERVIÇO ANTERIOR	0- MUDANÇA DE INTERFASE (COAXIAL - UTP/WI-FI) 1- INSTALADO O COMPONENTE 2- SUBSTITUÍDO O COMPONENTE 3- RECUPERADO O COMPONENTE OU SUBSTITUÍDO PARTE DELE 4- REPOSICIONADO O COMPONENTE 5- REFEITO A INSTALAÇÃO
Defeito foi encontrado em algum dispositivo da Vivo no ambiente cliente. Este grupo deve ser utilizado somente quando o cliente não é o causador do defeito	7 DISPOSITIVO	2- BHS 3- ONT 4- STB 5- HGU 6- ROTEADOR 7- REPETIDOR / BASEPORT 8- ATA	0- ATUALIZAÇÃO DE FIRMWARE 1- DISTÂNCIA ONT/BHS 2- DRA 3- FONTE DE ALIMENTAÇÃO 7- SUPERAQUECIMENTO 9- CABO HDMI/ AV A- CONTROLE REMOTO C- TRAVADO D- QUEIMADO / NÃO LIGA E- CABO WAN/LAN SOLTU OU INVERTIDO H- HPNA COM DEFEITO I- BAIXA VELOCIDADE (CABO UTP) K- NÃO NAVEGA EM SITE IPV6 M- APENAS LEDS QUEIMADOS E EQUIP. OK N- NÃO GRAVA O- GRAVA MAS NÃO REPRODUZ Q- PORTA FXS COM DEFEITO S- AUSENTE T- PORTA WAN/LAN U- PORTA ENTRADA OPTICA	0- NÃO IDENTIFICADO 1- FALHA DO SERVIÇO ANTERIOR 2- DESCARGA ELÉTRICA/ATMOSFERICA 3- DISPOSITIVO 5- ROUBO OU FURTO	1- INSTALADO O COMPONENTE 2- SUBSTITUÍDO O COMPONENTE 3- RECUPERADO O COMPONENTE OU SUBSTITUÍDO PARTE DELE 4- MANOBRAS DE PORTA 5- RECONFIGURAÇÃO do SLOT 6- RESET NO BOTÃO 7- REPOSICIONADO O COMPONENTE 8- BOOT ELÉTRICO SEQUENCIAL 9- ATUALIZADA VERSÃO FIRMWARE
Defeito foi originado por um problema ou bug sistêmico	8 SISTEMA	A- BANDA LARGA B- IPTV C- VOIP F- SEM IMAGEM (TELA PRETA/ LOGO VIVO/ ENGRENAGEM) G- QUADRICULAMENTO H- QUEDA DE SINAL TV (IMAGEM) I- CANAIS ESPECÍFICOS J- LINHA MUDA K- NÃO EFETUA E/OU NÃO RECEBE CHAMADA L- PORTABILIDADE M- STB CADASTRADO EM OUTRO CLIENTE N- BAIXA VELOCIDADE DOWNLOAD O- BAIXA VELOCIDADE UPLOAD P- ALTERAÇÃO DE PLANO PAROU O OUTRO SERVIÇO Q- DISPOSITIVO COM ERRO DE INVENTÁRIO	A- SEM SINCRONISMO B- NÃO CONECTA C- NÃO NAVEGA E- QUEDA DE CONEXÃO F- SEM IMAGEM (TELA PRETA/ LOGO VIVO/ ENGRENAGEM) G- QUADRICULAMENTO H- QUEDA DE SINAL TV (IMAGEM) I- CANAIS ESPECÍFICOS J- LINHA MUDA K- NÃO EFETUA E/OU NÃO RECEBE CHAMADA L- PORTABILIDADE M- STB CADASTRADO EM OUTRO CLIENTE N- BAIXA VELOCIDADE DOWNLOAD O- BAIXA VELOCIDADE UPLOAD P- ALTERAÇÃO DE PLANO PAROU O OUTRO SERVIÇO Q- DISPOSITIVO COM ERRO DE INVENTÁRIO	1- SEM CONFIGURAÇÃO DE VLAN 2- CONFIGURAÇÃO ERRADA DE VLAN 3- MASSIVA 4- ERRO DE CADASTRO 5- DIVERGÊNCIA NO RADIUS 6- BLOQUEIO INDEVIDO 7- VOIP NÃO CONFIGURADO 8- DIVERGÊNCIA DE CADASTRO DO DISPOSITIVO 9- MAC DISPOSITIVO NÃO CADASTRADO OU DIVERGENTE A- PACOTE DIVERGENTE B- ATUAÇÃO VOD/ REPRISE C- IP DUPLICADO D- ALARMANDO EM PRIMÁRIA DIVERGENTE E- ROTEADOR INCOMPATÍVEL F- CARGA RADIUS G- ERRO TECNOLOGIA DE ACESSO H- CLIENTE IP FIXO ESTA COMO DINÂMICO I- CLIENTE FOI MIGRADO DE SISTEMA J- DISPOSITIVO BLOQUEADO NO SISTEMA	2- RECONFIGURAÇÃO DE VLANS 3- INFORMADA TA REDE INTERNA 4- ABERTURA CHAMADO REMERY/SAN 5- CRIACO/ALTERADO CARGA RADIUS 6- TRATATIVA COMERCIAL 7- REENVIO DE SINAL FXS/SIP/TERUS 8- CONFIGURAÇÃO do SLOT 9- CONFIGURAÇÃO DE DISPOSITIVO A- DESBLOQUEIO DE SERVIÇO B- REARPOSICIONADO SERVICE PORT ERRO 7342 C- MANOBRAS D- NÃO SOLUCIONADO PELO CO E- ORIENTADO A LIGAR NO 10315 F- RECONFIGURADO PARA IP FIXO
Não encontrado defeito na visita, seja por uma intermitência relatada pelo cliente (no momento está tudo ok) ou por um desconhecimento	9 ENCONTRADO OK	0- SERVIÇO RESTABELECIDO SEM TESTES 1- ORIENTAÇÃO AO CLIENTE 3- ERRO NA INSTALAÇÃO/VISITA ANTERIOR 4- CLIENTE RECLAMA INTERMITENCIA NO SERVIÇO BL 5- CLIENTE RECLAMA INTERMITENCIA NO SERVIÇO TV 6- CLIENTE RECLAMA INTERMITENCIA NO SERVIÇO VOIP	0- SEM ACESSO AO IMÓVEL DO CLIENTE 1- OPERAÇÃO DO CONTROLE REMOTO 2- TESTE VELOCIDADE EM SITE NÃO CONFIÁVEL 3- NÃO SABE USAR PRODUTO IPTV 4- APARELHO TELEFONICO DESCONECTADO 5- UTILIZAÇÃO INDEVIDA DO PRODUTO (FRAUDE) 9- AJUSTES NO APARELHO TELEFONICO DO CLIENTE A- DISPOSITIVO INSTALADO EM LOCAL INAPROPRIADO B- CABO HDMI/AV/ AUSENTE C- NÃO COMPROVADA FALHA DURANTE A VISITA TÉCNICA	0- RETORNO DE TA 1- FALHA DO SERVIÇO ANTERIOR 2- NÃO IDENTIFICADO 3- CLIENTE	0- REPARO NÃO REALIZADO 1- CLIENTE ORIENTADO USO SERVIÇO 2- REPARO EXECUTADO POR TECNICO ANTERIOR 3- CONFIGURADO/ RECONFIGURADO EQUIPAMENTO DO CLIENTE 4- CORRIGIDA A INSTALAÇÃO 5- TESTADO SEM DEFEITO
Reclamação originada por um motivo do próprio cliente, a partir de 3 situações: 1) não há defeito nenhum cliente achou que existia um defeito por parte da Vivo mas era apenas uma questão de orientação 2) não há defeito de responsabilidade da Vivo - cliente achou que existia um defeito que deveríamos solucionar, mas na verdade a responsabilidade é dele 3) cliente causou o defeito em algum elemento da Vivo dentro de seu ambiente e não há outra possibilidade além de substituir este elemento. Em qualquer uma das opções, o causador é sempre o cliente	A CLIENTE	0- PERIFÉRICOS DO CLIENTE 1- REDE INTERNA 2- DISPOSITIVOS	1- APARELHO TELEFONICO DANIFICADO 2- COMPUTADOR DO CLIENTE 3- CELULAR DO CLIENTE 4- TV DO CLIENTE / TV PIRATA 5- REPETIDOR WI-FI DO CLIENTE 6- ROTEADOR DO CLIENTE 7- TESTE VELOCIDADE EM SITE NÃO CONFIÁVEL 8- CABO RJ11/RJ45 9- FIAÇÃO INTERNA TELEFONIA A- TOMADA ELÉTRICA B- DROP C- CONECTOR OPTICO D- PTO/CORDÃO MONOFIBRA E- CABO COAXIAL / SPLITTER F- CONECTOR F G- CABO UTP H- CABO HDMI/AV I- SUPERAQUECIMENTO J- CONTROLE REMOTO K- QUEIMADO / NÃO LIGA / DANIFICADO L- FONTE DE ALIMENTAÇÃO/ DESLIGADO DA TOMADA M- WI-FI DESATIVADO O- DESCONFIGURADO PELO CLIENTE P- ANTENA QUEBRADA Q- SEM PARIDADE WI-FI (REPETIDOR/STB WI-FI) R- AUSENTE REESTABELECIDO T- PILHAS CONTROLE REMOTO FRACA/AUSENTE U- CABO WAN/LAN SOLTU OU INVERTIDO	0- CLIENTE	1- INSTALADO O SUB-COMPONENTE 2- SUBSTITUÍDO O SUB-COMPONENTE 3- RECUPERADO O SUB-COMPONENTE OU SUBSTITUÍDO PARTE DELE 4- RECONFIGURADO O SUB-COMPONENTE 5- RECONECTADO O SUB-COMPONENTE 6- RESET NO BOTÃO 7- REPOSICIONADO O SUB-COMPONENTE 8- CABO RECONECTADO 9- COMPONENTE RELIGADO NA TOMADA A- TESTADO SEM DEFEITO
Problema está no Wi-Fi, seja por um mau funcionamento ou problema de cobertura	B WI-FI	0- TESTADO SEM DEFEITO 1- DISPOSITIVO	0- FORA DO ALCANCE WI-FI 1- TROCA CANAL WI-FI 2- WI-FI DESATIVADO 3- BAIXA VELOCIDADE WI-FI 2.4G 4- BAIXA VELOCIDADE WI-FI 5G 5- WI-FI DANIFICADO 6- SEM PARIDADE WI-FI (REPETIDOR/STB WI-FI) 7- ANTENA QUEBRADA 8- QUEDA DE CONEXÃO	0- DISPOSITIVO 1- FALHA DO SERVIÇO ANTERIOR 2- LOCAL COM NÍVEL DE SINAL ABAIXO DO MÍNIMO	1- INSTALADO O COMPONENTE 2- SUBSTITUÍDO O COMPONENTE 3- RECONFIGURADO O COMPONENTE 4- RESET NO BOTÃO 5- BOOT ELÉTRICO SEQUENCIAL 6- REPOSICIONADO O COMPONENTE 7- ATUALIZADA VERSÃO FIRMWARE 8- NECESSÁRIO REPETIDOR (CLIENTE ORIENTADO) 9- LOCAL IMPOSSÍVEL DE RECEBER SINAL