|  |  |
| --- | --- |
| brasão estado | Governo do Estado do Espírito SantoSecretaria de Gestão e Recursos Humanos – SEGERGerencia de Serviços Corporativos - GECORSubgerência de Serviços Corporativos - SUCOR |

**FORMULÁRIO DE REQUERIMENTO DE SERVIÇOS**

**CONTEMPLADOS NO CONTRATO 012/2017**

|  |
| --- |
| CNPJ:Órgão/ Entidade: |
| **ESPECIFIQUE O MOTIVO DA SOLICITAÇÃO:** |
| **1 - DA(S) LINHA(S):**1- ( ) Nova linha voz2- ( ) Nova linha voz/dados3- ( ) Nova linha modem (banda larga)4- ( ) Nova linha PABX5- ( ) Nova linha por motivo de troca de titularidade6- ( ) Alteração de categoria7- ( ) Cancelamento de linha 8- ( ) Portabilidade  |
| **2 - DO(S) APARELHO(S):**1- ( ) Novo aparelho (ativação de linha)2- ( ) Novo aprelho Alteração de Categoria3- ( ) Novo aparelho Furto/Roubo 4- ( ) Devolução de aparelho 5- ( ) Entrega por cancelamento de linha/ finalização do contrato |
| **3 - DESCRIÇÃO DO MOTIVO:** Para solicitação de mais de uma linha relatar a quantidadePortabilidade inserir: Nome, CPF, endereço, número linha |
| **4 - DADOS DO APARELHO: (Para os casos de troca de aparelhos Furto/Roubo ou devolução por prazo de utilização)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Nº DA LINHA** | **MARCA/MODELO** | **IMEI** |
| **01** |  |  |  |
| **02** |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  | **(inserir a quantidade necessária)** |  |

 |
| **5 - Declaração do Órgão/ Entidade adesa:** ( ) I – Declaro que a solicitação de nova linha ou alteração de categoria, está em conformidade com as regras do Art. 4º Decreto 4818-R. (**SOMENTE solicitação de linhas novas ou alteração de categoria)**( ) II - Declaro está em posse do aparelho em comodato disponibilizado para a linha ora portabilizada. **(SOMENTE para pedidos de portabilidade de linha)**( ) III – No caso de não ativação de nova linha para substituição, entregar o aparelho a SEGER em 15 dias a partir da solicitação de portabilidade. **(SOMENTE para pedidos de portabilidade de linha)** |
| **6 - PROCEDIMENTOS:**1) Em caso de **DEFEITO:** primeiramente encaminhar e-mail para Ana Carolina ana.barbosaribeiro@embratel.com.br utilizando o formulário padrão da CLARO.Caso a Claro autorize a substituição do aparelho defeituoso, deverá ser anexado a autorização junto a este formulário.2) Em caso de **FURTO/ROUBO:** anexar o BU e encaminhar para Ana Carolina ana.barbosaribeiro@embratel.com.br, deverá ser anexado a autorização da entrega do novo aparelho junto a este formulário.3) Em caso de **PERDA**: O Decreto 2691-R, artigo 9, inciso 4º “Em caso de perda, o fiscal do contrato deverá efetuar o bloqueio da linha e do aparelho em até 24 (vinte e quatro) horas, ficando sob a responsabilidade do servidor as despesas de aquisição de um novo aparelho”.4) Para **CANCELAMENTO DE LINHA:** As linhas que possuem custo fixo, antes da solicitação de cancelamento o órgão deverá solicitar junto com o canal Gsinc a suspensão do pacote de dados.5) Para **RESGATE DE CHIP**: o órgão deverá solicitar o chip virgem a SEGER e em seguida solicitar o resgate junto ao canal de atendimento trocadechip@claro.com.br6) Para **BLOQUEIO E SUSPENSÃO DE LINHA:** o órgão Adeso solicitará diretamente ao canal Gsinc.7) Para **SUSPENSÃO DE PACOTE DE DADOS:** o órgão Adeso solicitará diretamente ao canal Gsinc. |

Este formulário deverá ser preenchido e assinado pelo fiscal/suplente do contrato.

Para solicitação de procedimento que resultará em acréscimo de despesa, acrecentar a assinatura do Ordenador de despesas do órgão adeso.

Caberá ao órgão adeso o controle interno contendo a relação de linhas ativas, nome do usuário que está utlizando a linha e marca/modelo/imei do aparelho, bem como o manter atualizado o sistema de contrele Claro Gestor.

Previamente, e a depender da solicitação, o órgão/instituição deverá verificar a necessidade de bloqueio/cancelamento/suspensão da linha enviando solicitação paragsincgov@claroatendimento.com.br

Utilize o sistema E-DOCS para assinar o documento eletronicamente. Em Seguida, envie de forma eletrônica para o setor “SUCOR” do Órgão SEGER contido no E-DOCS. O sistema E-DOCS pode ser acessado através do endereço [www.processoeletronico.es.gov.br](http://www.processoeletronico.es.gov.br)