



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER  
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL - SUBAD  
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - GECOR  
SUBGERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - SUCOR

## BOLETIM INFORMATIVO

### 1 SERVIÇOS

#### 1.1 CANCELAMENTO DE LINHAS

**Responsável:** [gsincgov@claroatendimento.com.br](mailto:gsincgov@claroatendimento.com.br)

**Canal de atendimento – telefonia 1**

\*860 - Ligações a partir de celular institucional Claro **Canal de atendimento – telefonia 2**

0800 721 1021 - Ligações a partir de qualquer linha

Ao enviar e-mail ao GSINC, o fiscal deverá informar: Nº do cliente, Nº da conta, Nº da linha c/ DDD, Motivo do cancelamento.

#### 1.2 SOLICITAÇÃO DE LINHA NOVA

**Responsável:** Sabrina Repollez de Barros (Analista de BackOffice)

**E-mail:** [sabrina.barros@globalhitss.com.br](mailto:sabrina.barros@globalhitss.com.br) com cópia para [alexandre.falcao@claro.com.br](mailto:alexandre.falcao@claro.com.br)

**Contato:** 27 2121-4280 (Sabrina) / 27 99312-1399 (Alexandre)

Ao enviar e-mail para Alexandre, o fiscal deverá informar: Nº cliente, Nº de conta, CNPJ, Razão Social, Quant. de linhas, DDD, Tipo de Assinatura (Se tipo 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 ou 10), Linha de referência (Linha que tenha o mesmo tipo de assinatura, se houver), número do contrato.

#### 1.3 SOLICITAÇÃO DE TROCA DE NÚMERO

**Responsável:** [gsincgov@claroatendimento.com.br](mailto:gsincgov@claroatendimento.com.br)

**Canal de atendimento – telefonia 1**

\*860 - Ligações a partir de celular institucional Claro

**Canal de atendimento – telefone 2**

0800 721 1021 - Ligações a partir de qualquer linha

Ao enviar e-mail ao GSINC o fiscal deverá informar: Nº do cliente, Nº da conta, Nº da linha c/ DDD. Se for troca do DDD precisa informar o novo DDD, por ex: 28.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER  
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL - SUBAD  
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - GECOR  
SUBGERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - SUCOR

#### 1.4 SOLICITAÇÃO DE TROCA DE CHIP

**Responsável:** Opera 360 ou [trocachip@claroatendimento.com.br](mailto:trocachip@claroatendimento.com.br)

Ao enviar e-mail para Troca de Chip, o fiscal deverá informar: Nº do cliente, Nº da conta, Nº da linha c/ DDD, Nº do novo Sim Card.

#### 1.5 CONTESTAÇÃO DE FATURA

**Responsável:** [gsincgov@claroatendimento.com.br](mailto:gsincgov@claroatendimento.com.br)

**Canal de atendimento – telefonia 1**

\*860 - Ligações a partir de celular institucional Claro **Canal**

**de atendimento – telefone 2**

0800 721 1021 - Ligações a partir de qualquer linha

Ao enviar e-mail ao GSINC o fiscal deverá informar: Nº cliente, Nº conta, Ciclo e/ou venc. da fatura, Nº da linha c/ DDD, Item (Pacote de dados, ligações), Valor em desacordo, Valor do contrato, Nome do solicitante e Telefone de contato.

#### 1.6 MIGRAÇÃO PARA PESSOA JURÍDICA

**Responsável:** Sabrina Repollez de Barros (Analista de BackOffice) E-mail: [sabrina.barros@globalhitss.com.br](mailto:sabrina.barros@globalhitss.com.br) com cópia para [alexandre.falcao@claro.com.br](mailto:alexandre.falcao@claro.com.br)

**Contato:** 27 2121-4280 (Sabrina) / 27 99312-1399 (Alexandre)

Ao enviar e-mail para Alexandre é necessário informar: Nº cliente e Nº de conta de origem e destino, assim como o nº da linha c/ DDD, número do contrato.

#### 1.7 MIGRAÇÃO PARA PESSOA FÍSICA

**Responsável:** [gsincgov@claroatendimento.com.br](mailto:gsincgov@claroatendimento.com.br)

**Canal de atendimento – telefonia 1**

\*860 - Ligações a partir de celular institucional Claro **Canal**

**de atendimento – telefone 2**



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER  
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL - SUBAD  
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - GECOR  
SUBGERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - SUCOR

0800 721 1021 - Ligações a partir de qualquer linha

Ao enviar e-mail ao GSINC, o fiscal deverá informar: Nº do cliente, Nº da conta, Nº da linha c/ DDD, Nome completo da Pessoa Física, RG, CPF, Endereço completo c/ CEP.

## 1.8 SUSPENSÃO DE LINHA

**Responsável:** Opera 360 ou [gsincgov@claroatendimento.com.br](mailto:gsincgov@claroatendimento.com.br)

**Canal de atendimento – telefonia 1**

\*860 - Ligações a partir de celular institucional Claro **Canal de atendimento – telefone 2**

0800 721 1021 - Ligações a partir de qualquer linha

Ao enviar e-mail ao GSINC, o fiscal deverá informar: Nº do cliente, Nº da conta, Nº da linha c/ DDD, Quantidade de dias que deseja a suspensão (30, 60, 90 ou 120 dias).

- As linhas serão restituídas/reactivadas tão logo complete o período de suspensão solicitada.
- A qualquer momento o fiscal poderá solicitar a restituição/reactivação da linha.
- O procedimento de suspensão está embasado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007 ANATEL Art. 34. O Usuário adimplente pode requerer à prestadora a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço na mesma Estação Móvel.

## 1.9 ROAMING INTERNACIONAL

**Responsável:** [atendimento.roaming@claro.com.br](mailto:atendimento.roaming@claro.com.br); com cópia para [sabrina.barros@globalhitss.com.br](mailto:sabrina.barros@globalhitss.com.br) e [alexandre.falcao@claro.com.br](mailto:alexandre.falcao@claro.com.br)

**Canal de atendimento – telefonia 1**

\*850 (No Brasil) / +55 (11) 99199-5555 (No exterior)



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER  
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL - SUBAD  
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - GECOR  
SUBGERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - SUCOR

Ao enviar e-mail ao [atendimento.roaming@claro.com.br](mailto:atendimento.roaming@claro.com.br), o fiscal deverá informar: Nº cliente, Nº da conta, Nº da linha c/ DDD solicitando a ativação da Assinatura diária de voz e dados em roaming internacional, com franquia de voz de 50 minutos e franquia de 500 MB no valor de R\$ 85,17, período desejado para a assinatura em questão.  
Necessário anexar o contrato.

**Importante:** Colocar data início e fim do serviço e os países a serem visitados.

### 1.10 ANÁLISE DE LINHA INOPERANTE, COM FALHA

**Responsável:** [gsincgov@claroatendimento.com.br](mailto:gsincgov@claroatendimento.com.br)

**Canal de atendimento – telefonia 1**

\*860 - Ligações a partir de celular institucional Claro **Canal de atendimento – telefone 2**

0800 721 1021 - Ligações a partir de qualquer linha

Ao enviar e-mail ao GSINC, o fiscal deverá informar:

Nº cliente:

Nº conta:

Número do assinante/linha c/ DDD:

A Falha é para utilizar DADOS GPRS/EDGE, DADOS UMTS/HSDPA ou DADOS CSD?

Qual a marca e modelo do aparelho/modem?

Qual a data e hora que ocorreu a falha e desde quando acontece?

O cliente está conectado à rede 3G/4G?

Qual a mensagem de erro no momento da reclamação?

O cliente sempre, desde a compra, não consegue conectar/navegar no local reclamado?

Qual o endereço (completo não esqueça de colocar o CEP) da falha?

Caso o endereço seja uma rodovia, informar O cliente realizou testes em outros locais?

Se sim, onde e qual o resultado?

Qual o nível de sinal no aparelho/modem do cliente no local reclamado?

Nome e número de contato do responsável pela reclamação?

### 1.11 TROCA DE CATEGORIA (TIPO DE ASSINATURA) - DO TIPO 1 PARA O TIPO 2 E VICE-VERSA

**Responsável:** Sabrina Repollez de Barros (Analista de BackOffice)

**E-mail:** [sabrina.barros@globalhitss.com.br](mailto:sabrina.barros@globalhitss.com.br), com cópia para [alexandre.falcao@claro.com.br](mailto:alexandre.falcao@claro.com.br)



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER  
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL - SUBAD  
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - GECOR  
SUBGERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - SUCOR

**Contato:** 27 2121-4280 (Sabrina) / 27 99312-1399 (Alexandre)

Ao enviar e-mail ao GSINC, o fiscal deverá informar: Nº do cliente, Nº da conta, Nº da linha c/ DDD, informar que deseja alterar a Franquia de 10 GB (Assinatura Tipo 1) para Franquia de 20 GB (Assinatura Tipo 2) e sempre informar uma **linha de referência\***.

- Caso não tenha **linha de referência** com a franquia desejada, o fiscal deverá enviar e-mail para Sabrina com cópia para Alexandre e não ao GSINC.
- A alteração da Franquia entre Tipo 1 e Tipo 2 não implica em troca de aparelho visto que será fornecido o mesmo modelo de aparelho para ambos os Tipos, por isso a orientação de enviar e-mail direto ao GSINC.

**Importante:** A troca só poderá ser solicitada se o Item desejado tiver previsto no Edital e/ou Contrato. Caso esteja previsto apenas no Edital, será necessário emitir Termo Aditivo.

**\*Linha de referência:** seria uma linha que seja do mesmo tipo da assinatura desejada.

#### **1.12 TROCA DE CATEGORIA (TIPO DE ASSINATURA) – DEMAIS TROCAS DIFERENTES DAS ACIMA MENCIONADAS.**

**Responsável:** Sabrina Repollez de Barros (Analista de BackOffice)

**E-mail:** [sabrina.barros@globalhitss.com.br](mailto:sabrina.barros@globalhitss.com.br) com cópia para [alexandre.falcao@claro.com.br](mailto:alexandre.falcao@claro.com.br)

**Contato:** 27 2121-4280 (Sabrina) / 27 99312-1399 (Alexandre)

Ao enviar e-mail a Alexandre, o fiscal deverá informar: Nº do cliente, Nº da conta, Nº da linha c/ DDD, informar qual alteração deseja (Franquia e Tipo), e sempre informar uma **linha de referência\***, caso haja.

As alterações das Franquias em questão implicam em fornecimento/troca de aparelho comodato, por isso a orientação de enviar e-mail para Sabrina com cópia para Alexandre e não GSINC.

**Importante:** A troca só poderá ser solicitada se o Item desejado tiver previsto no Edital e/ou Contrato. Caso esteja previsto apenas no Edital, será necessário emitir Termo Aditivo.

**\*Linha de referência:** seria uma linha do mesmo tipo da assinatura desejada.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER  
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL - SUBAD  
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - GECOR  
SUBGERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - SUCOR

### 1.13 CADASTRO DE FISCAL E/OU SUPLENTE

Responsável: [gsincgov@claroatendimento.com.br](mailto:gsincgov@claroatendimento.com.br)

O atual fiscal está autorizado a enviar e-mail ao GSINC solicitando tanto a exclusão quanto a inclusão do fiscal/suplente. Para tal é necessário informar: Nº cliente, Nome completo, RG, CPF, E-mail e Celular.

### 1.14 DÚVIDAS SOBRE CONTA ON-LINE E GESTOR

Responsável: [gsincgov@claroatendimento.com.br](mailto:gsincgov@claroatendimento.com.br)

**Canal de atendimento – telefonia 1**

\*860 - Ligações a partir de celular institucional Claro **Canal de atendimento – telefone 2**

0800 721 1021 - Ligações a partir de qualquer linha

Ao enviar e-mail ao GSINC, é necessário informar: Nº cliente, Portal (Se Conta Online ou Gestor Online), **Detalhar** a dúvida, Anexar a tela referente a dúvida.

## 2 ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Responsável: CLARO / SAMSUNG **Canal de atendimento – e-mail**

[super.vip@samsungsrv.com.br](mailto:super.vip@samsungsrv.com.br)

Responsável: Sabrina Repollez de Barros (Analista de BackOffice)

E-mail: [sabrina.barros@globalhitss.com.br](mailto:sabrina.barros@globalhitss.com.br) com cópia para [alexandre.falcao@claro.com.br](mailto:alexandre.falcao@claro.com.br)

Contato: 27 2121-4280 (Sabrina) / 27 99312-1399 (Alexandre)

**Canal atendimento – telefone**

11 3003-0104

Ao enviar e-mail para os contatos informados, o fiscal deverá informar: IMEI do aparelho + descrição do defeito e deverá sempre anexar a NF (nota fiscal) e a cópia do contrato. Em até 72h o e-mail será respondido com o nº do protocolo e código postal para que o



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER  
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL - SUBAD  
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - GECOR  
SUBGERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - SUCOR

fiscal faça a postagem do produto de forma gratuita em qualquer agência dos Correios. O celular será avaliado pela assistência técnica que irá emitir o laudo. Se for constatado mal uso, a Samsung irá enviar o orçamento referente ao conserto e fica a critério do órgão autorizar ou não, visto que tal custo ficará a cargo da Contratante. Se for constatado vício de qualidade (defeito) material, a Samsung irá realizar o devido conserto. A Contratada irá disponibilizar aparelhos backup, conforme previsto na cláusula 6.1.6 do TR.

### **3 REGULARIDADE FISCAL**

Responsável: [www.compras.es.gov.br](http://www.compras.es.gov.br) item pesquisa de fornecedores

Canal de atendimento – Pós venda comercial

LUIZ FERNANDO BARBOSA: [luiz.barbosa2@claro.com.br](mailto:luiz.barbosa2@claro.com.br)

Caso as certidões não estejam atualizadas no SIGA ES, deverá ser enviado e-mail ao Luiz Fernando, contendo a informação do CNPJ e o fiscal e/ou suplente deverá discriminar quais certidões deseja.

### **4 Opera 360**

Principais funcionalidades do Opera 360:

- Troca de chip;
- Reset de senha;
- Pacotes adicionais;
- Suspensão de linhas;
- Download de consumo;
- Planta resumida;
- Visualização do sinal (2G, 3G, 4G).

### **5 DEVOLUÇÃO DE APARELHOS**

É obrigatório resetar o aparelho, com o objetivo de assegurar a proteção de dados.

Os aparelhos deverão ser devolvidos junto com os fones de ouvido e carregadores, em lote único, na data e horário previamente definidos pela SEGER.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER  
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL - SUBAD  
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - GECOR  
SUBGERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - SUCOR

Para maiores dúvidas, enviar um e-mail para [sucor@seger.es.gov.br](mailto:sucor@seger.es.gov.br).

## 6 OBSERVAÇÕES

6.1 Os assuntos dos e-mails deverão seguir o mesmo padrão dos itens solicitados neste Boletim Informativo.

EX: Se for solicitar uma troca de linha, título do e-mail: Solicitação troca de linha (sigla órgão)

6.2 Par agilizar o atendimento feito ao gsyncgov manter sempre no corpo do e-mail as informações abaixo:

- Número do CNPJ e Razão social;
- Qual a solicitação e motivo;
- Um telefone de contato fixo;
- E-mail do fiscal e/ou suplente cadastrado na CLARO

6.3 Importante manter sempre atualizado os usuários na CLARO, fazendo o cadastramento ou exclusão de fiscal e/ou suplente quando necessário em formulário próprio: <https://contratos.es.gov.br/gestao-de-contratos/fiscalizacao/gestor/ajuda>

6.4 Para os casos que ocorrer mudança de servidores como fiscal e/ou suplente, favor enviar atualização do formulário de Ato de Designação de fiscal e/ou suplente para SUCOR, via e-docs. O formulário está disponível no endereço: <https://contratos.es.gov.br/gestao-de-contratos/fiscalizacao/gestor/ajuda>

6.5 Encontra-se disponível no Portal de Serviços Corporativos da SEGER, em TELEFONIA, na aba TELEFONIA MÓVEL, manuais disponibilizados pela operadora, termo de transferência de titularidade entre órgãos, passo a passo de como emitir faturas do conta on-line entre outros.

<https://servicoscorporativos.es.gov.br/telefoniamovel>

Os manuais em questão podem ser acessados onde foram alocados desde o início da vigência da ATA, em:

<https://prodest.correio.es.gov.br/service/extension/drive/link/LSHQZK7A2SB6IN7W5DQT7AHMADNJCPTYHVHVA76>

6.6. Em caso de dúvidas, poderão ser usados os seguintes canais de atendimento: E-mail [sucor@seger.es.gov.br](mailto:sucor@seger.es.gov.br)





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER**  
**SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL - SUBAD**  
**GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - GECOR**  
**SUBGERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - SUCOR**

**SUCOR – Subgerência de Serviços Corporativos**