

# Claro<sup>o</sup>-Brasil



## TREINAMENTO SEGER - PROCESSOS CLARO

GSINC / TROCA DE CHIP

CONTA ON LINE

GESTOR ON LINE

**GSINC**: CANAL DE ATENDIMENTO ONDE SERÁ CADASTRADO OS FISCAIS DE CADA SECRETÁRIA, PARA QUE POSSAM FAZER SOLICITAÇÕES JUNTO A CLARO.

EXEMPLOS DE SOLICITAÇÃO:

- HABILITAR CHAMADA RESTRITA
- CONTESTAR FATURAS
- RESETAR SENHAS
- CADASTRAR GESTORES
- SOLICITAR SUSPENSÃO VOLUNTÁRIA DE LINHA
- SOLICITAR BLOQUEIO POR FURTO/ROUBO
- ALTERAÇÃO DE CONTA FATURA

**TROCA DE CHIP**: PERMITE QUE O GESTOR DO CONTRATO EFETUE, AS TROCAS DE CHIP QUANDO NECESSARIO

# DEMAIS SOLICITAÇÕES

- SOLICITAÇÃO DE LINHA NOVA
- CANCELAMENTO DE LINHA
- INCLUSÃO DE PACOTE DE DADOS
- EXCLUSÃO DE PACOTE DE DADOS

**AS SOLICITAÇÕES ACIMA DEVERÃO SER ENCAMINHADAS PARA:**

**[TELEFONIA@SEGER.ES.GOV.BR](mailto:TELEFONIA@SEGER.ES.GOV.BR)**

- NAS MESMAS DEVERÃO ESTAR A ANÁLISE/IMPACTO ECONÔMICO ATÉ O TÉRMINI DA VIGÊNCIA, CONFORME PREVISÃO CONTRATUAL E JUSTIFICATIVA ASSINADA PELO ORDENADOR, DE ACORDO COM O DECRETO.

**INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA AS SOLICITAÇÕES ACIMA:**

- Razão Social
- CNPJ
- Número de Cliente
- Número de Conta

- **TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE**

**DEVERÁ SER ENCAMINHADA PARA: [TELEFONIA@SEGER.ES.GOV.BR](mailto:TELEFONIA@SEGER.ES.GOV.BR)**

**INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA A SOLICITAÇÃO ACIMA:**

- Nome Completo do Usuário
- Nº CPF E RG
- Endereço Completo com CEP

- ASSISTÊNCIA TÉCNICA

**A SOLICITAÇÃO DEVERÁ SER ENCAMINHADA PARA O EXECUTIVO DE VENDA QUE ATENDE AO ÓRGÃO CONFORME PRÉ DIVULGAÇÃO:**

**ANA CAROLINA BARBOSA RIBEIRO – [carolri@embratel.com.br](mailto:carolri@embratel.com.br)**

**TÁTIA BRANDÃO MERIGHETTI – [tatiabm@Embratel.com.br](mailto:tatiabm@Embratel.com.br)**

**LUIZ ROBERTO MACIEL – [luiz.dajunior@claro.com.br](mailto:luiz.dajunior@claro.com.br)**

Deverá ser anexado o formulário de solicitação de Assistência Técnica disponível no Gestão de Telefonia/Formulários.

# FORMATO E-MAIL E ENDEREÇOS

**E-MAIL DO GSINC:** GSINC@CLARO.COM.BR

**E-MAIL DO TROCA DE CHIP:** [TROCADECHIP@CLARO.COM.BR](mailto:TROCADECHIP@CLARO.COM.BR)

## **INFORMAÇÕES NECESSARIAS NAS SOLCITAÇÕES AO GSINC:**

- Razão Social
- CNPJ
- Numero de Cliente
- Numero de Conta
- Numero da Linha
- Solicitação

## **INFORMAÇÕES NECESSARIAS NAS SOLCITAÇÕES AO TROCA DE CHIP:**

- Razão Social
  - CNPJ
  - Numero de Cliente
  - Numero de Conta
- Sin Card xxx associar a linha xxxxxx