



BOLETIM INFORMATIVO

1 SERVIÇOS

1.1 CANCELAMENTO DE LINHAS

Responsável: 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: Emanuele Rocha Teodoro (Analista de BackOffice)

E-mail: emanele.teodoro@globalhitss.com.br, com cópia para carolri@embratel.com.br;

Contato: 27 99940-4833 / 27 99312-1399

Ao enviar e-mail para Ana Carolina, o fiscal deverá informar: Nº cliente, Nº de conta, 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).

1.3 SOLICITAÇÃO DE TROCA DE NÚMERO

Responsável: 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.

1.4 SOLICITAÇÃO DE TROCA DE CHIP

Responsável: Opera 360 ou trocadechip@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

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.

1.6 MIGRAÇÃO PARA PESSOA JURÍDICA

Responsável: Emanuele Rocha Teodoro (Analista de BackOffice)

E-mail: emanoele.teodoro@globalhitss.com.br, com cópia para carolri@embratel.com.br;

Contato: 27 99940-4833 / 27 99312-1399

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

1.7 MIGRAÇÃO PARA PESSOA FÍSICA

Responsável: 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, Nome completo da Pessoa Física, RG, CPF, Endereço completo c/ CEP.

1.8 SUSPENSÃO DE LINHA

Responsável: Opera 360 ou 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

Canal de atendimento – telefonia 1

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

Ao enviar e-mail ao 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.

1.10 ANÁLISE DE LINHA INOPERANTE, COM FALHA

Responsável: 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: Emanuele Rocha Teodoro (Analista de BackOffice)

E-mail: emanoele.teodoro@globalhitss.com.br, com cópia para carolri@embratel.com.br;

Contato: 27 99940-4833 / 27 99312-1399

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 Ana Carolina 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: Emanoele Rocha Teodoro (Analista de BackOffice)

E-mail: emanoele.teodoro@globalhitss.com.br, com cópia para carolri@embratel.com.br;

Contato: 27 99940-4833 / 27 99312-1399

Ao enviar e-mail a Ana Carolina, 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 Ana Carolina 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.

1.13 CADASTRO DE FISCAL E/OU SUPLENTE

Responsável: 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

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

Responsável: Emannelle Rocha Teodoro (Analista de BackOffice)

E-mail: emannelle.teodoro@globalhitss.com.br, com cópia para carolri@embratel.com.br;

Contato: 27 99940-4833 / 27 99312-1399

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 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 item pesquisa de fornecedores

Canal de atendimento – Pós venda comercial

LUIZ FERNANDO BARBOSA: 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.

Para maiores dúvidas, enviar um e-mail para 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 gsincgov 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/telefonica-e-dados>

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

SUCOR – Subgerência de Serviços Corporativos