



Assunto: FEEDBACK – MONITORAMENTO - ARP SEGER nº 002/2024 - Oi S.A. - Telefonia Fixa e 0800

Prezados Gestores, Fiscais e Suplentes dos contratos oriundos da ARP SEGER nº 002/2024 - Oi S.A. - Telefonia Fixa e 0800:

Esta nota técnica traz feedback da SUCOR – SEGER acerca do formulário de Monitoramento dos contratos oriundos da da ARP SEGER nº 002/2024, nº E-Docs 2024-51RX62, 2024-H4Z098 e 2024-F146JH , referente aos meses de julho a agosto de 2024.

Os questionamentos e dúvidas recebidos são acerca de faturas, contato com a empresa, aberturas de chamados.

1. Acerca de faturas: No TR cláusula 9 consta sobre o recebimento, faturamento e pagamento, onde consta como o servidor designado deve proceder frente a CONTRATADA e os prazos que devem ser cumpridos por ela.

9.1 A CONTRATADA deverá, até o último dia do mês subsequente aos serviços prestados, emitir o Relatório Detalhado de Utilização de Serviços, nos termos do item 3.15.3.2.

9.2 A partir do recebimento do Relatório Detalhado de Utilização de Serviços, o servidor designado fará o recebimento provisório do objeto e terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para análise dos valores cobrados. 9.3 Caso o servidor designado não identifique erro no Relatório Detalhado de Utilização de Serviços, deverá notificar a CONTRATADA para emissão da nota fiscal/fatura para pagamento, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento do relatório.

9.4 Identificado algum erro no Relatório Detalhado de Utilização de Serviços, o servidor designado deverá notificar a CONTRATADA, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento do relatório, para correção dos valores cobrados indevidamente e, sendo o caso, informando o desconto a ser aplicado na nota fiscal/fatura, em função do Instrumento de Medição de Resultado – IMR, conforme seção 10.

9.5 O servidor designado deverá realizar o recebimento definitivo do objeto, em até 3 (três) dias úteis após análise do Relatório Detalhado de Utilização de Serviços.

9.6 Entende-se como ciclo de faturamento o período de 30 (trinta) dias de execução dos serviços.

9.7 A nota fiscal/fatura/boleto com os valores validados seguirá para pagamento independentemente da manifestação de interesse da CONTRATADA em contestar o resultado da análise do Relatório Detalhado de Utilização de Serviços.

9.8 A CONTRATADA poderá contestar a análise do Relatório Detalhado de Utilização de Serviços efetuada pela CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da notificação.

9.9 A CONTRATANTE terá o prazo de 5 (cinco) úteis, após o recebimento das razões da CONTRATADA, para emitir a decisão final acerca dos valores devidos à CONTRATADA.

9.10 Decidindo-se pela procedência dos argumentos apresentados pela CONTRATADA, os



valores eventualmente abatidos serão compensados na próxima nota fiscal/fatura/boleto emitido, sem aplicação de qualquer tipo de encargo.

9.11 A nota fiscal/fatura/boleto terá vencimento igual ou superior a 10 (dez) dias úteis, a partir de sua apresentação.

9.12 Caso seja identificado erro na fatura/nota fiscal/boleto, a CONTRATADA emitirá outro documento de cobrança devidamente corrigido, com vencimento igual ou superior a 10 (dez) dias úteis, a partir de sua apresentação.

9.13 Somente serão faturados os serviços quando efetivamente realizados.

Em tempo, no Portal de Serviços Corporativos consta uma nota informativa nº 003/2024 sobre manual e links do Portal Oi Soluções com vídeos explicativos de como proceder para solicitar diversos serviços a CONTRATADA.

<https://servicoscorporativos.es.gov.br/Media/ServicosCorporativos/Telefonia/Fixa/Nota%20Informativa%20n%C2%BA%20003.2024%20-%20Manual%20e%20link%20Portal%20Oi%20Solu%C3%A7%C3%B5es.pdf>

Tour rápido pelo portal: <https://www.youtube.com/watch?v=jvayq4lox6w>

2. Acerca de aberturas de chamados: Podem ser feitas tanto via 0800318031 ou aberturas de chamados feitas via Portal Oi Soluções.

Benefícios do Portal: <https://www.youtube.com/watch?v=liejYoXlrFA>

Qualquer dúvida ou necessidade de esclarecimento, favor entrar em contato com a SUCOR por meio do e-mail: sucor@seger.es.gov.br ou telefone: 3636-5254.

Subgerência de Serviços Corporativos
Gerência de Serviços Corporativos
Subsecretaria de Estado de Administração Geral
Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

ANA VANESSA MESSIAS MELLO

SUBGERENTE SUB-FG

SUCOR - SEGER - GOVES

assinado em 14/10/2024 09:46:19 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 14/10/2024 09:46:19 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por CRISTIANE DIAS DOS REIS (ASSISTENTE ADMINISTRATIVO - MGS - SUCOR - SEGER - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2024-RBKZ0X>