



## **BOLETIM INFORMATIVO 004 – PROCEDIMENTO DE TROCA DE APARELHO COM DEFEITO.**

Vitória, 09 de março de 2018.

Prezados (as) Fiscais e Suplentes,

A fim de aperfeiçoar e dar mais celeridade no atendimento dos serviços de Telefonia Móvel quanto aos procedimentos de troca de aparelho decorrente de “defeito”, vimos reforçar as medidas necessárias que deverão ser tomadas no que tange à análise técnica de aparelhos com defeito nos termos abaixo:

- 1- Caberá o fiscal de contrato do órgão analisar e testar previamente o aparelho, visando constatar o defeito reportado pelo usuário;
- 2- Em caso de danificação do aparelho em decorrência de mau uso, como por exemplo, tela trincada resultante de queda, deverá ser observado o que estabelece o **§5º, Art. 9º o Decreto Estadual nº 2.691-R/2010**;
- 3- Em caso de defeito do aparelho, após vistoria do fiscal, deverá então ser preenchido o “Checklist – Assistência Técnica”, relatando os problemas identificados e encaminhar à CLARO com a solicitação de troca;
- 4- O fiscal deverá atender todos os pré-requisitos solicitados pela CLARO, como por exemplo, devolver o aparelho desbloqueado, com o kit completo e na caixa, informar via e-mail o IMEI do referido aparelho, imprimir e entregar também o formulário “Checklist – Assistência Técnica” disponível no site da SEGER em “Gestão de Telefonia”;
- 5- Após autorizado pela CLARO, realizar agendamento da retirada do aparelho no e-mail [telefoniam@seger.es.gov.br](mailto:telefoniam@seger.es.gov.br);
- 6- A SEGER só efetuará a troca mediante o atendimento de todos os requisitos estabelecidos.

Gerência de Contratos Corporativos (GECOR)  
Subsecretaria de Estado de Administração Geral (SUBAD)  
Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos (SEGER)