



A Gerência de Serviços Corporativos (GECOR) comunica que, em face das novas demandas e expectativas ligadas a área de telefonia, estará a partir de agora utilizando mais um canal de comunicação e informação junto aos fiscais.

Este informativo tem como objetivo compartilhar informações propiciando uma gestão mais eficiente no que tange as práticas do dia a dia da Telefonia.

Para tanto, solicitamos que todos mantenham seus e-mails e telefones atualizados.

Lembramos também que toda vez que houver alguma alteração do fiscal ou suplente, essa informação deve ser encaminhada para o e-mail telefonia@seger.es.gov.br imediatamente, pois todas as comunicações serão realizadas apenas com os fiscais suplentes.

Informativo - Prazo de Atendimento dos Serviços – CLARO S/A

A tabela abaixo demonstra o prazo máximo do atendimento dos serviços, bem como o e-mail para realização de abertura do chamado.

| SERVIÇO | PRAZO MÁXIMO | E-mail |
|---|--------------------|--|
| Troca de Chip | Até 48 horas uteis | trocachip@claro.com.br |
| Transferência de Titularidade (Pessoa Física) | Até 72 horas uteis | gsinc@claro.com.br |
| Troca de Número – NO MESMO CLIENTE | Até 72 horas uteis | gsinc@claro.com.br |
| Troca de DDD – DENTRO DO ES | Até 72 horas uteis | gsinc@claro.com.br |
| Cancelamento de linha | Até 5 dias | telefonia@seger.es.gov.br |
| Suspensão/Bloqueio de Linha | Até 72 horas uteis | gsinc@claro.com.br |
| Inclusão/Exclusão de Pacote de Dados | Até 72 horas uteis | telefonia@seger.es.gov.br |

Obs.: Todas as solicitações deverão ser copiadas ao e-mail da telefonia@seger.es.gov.br.