



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS  
Subsecretaria de Estado de Administração Geral  
Gerência de Recursos Logísticos



## Boletim 001

### Contrato Longa Distância – CLARO S.A

### Procedimentos

#### 1 Serviço

##### 1.1 Inclusão de Linhas Fixas no Contrato

Solicitar a inclusão através de e-mail para **telefoniam@seger.es.gov.br**, que comunicará a CLARO.

##### 1.2 Exclusão de Linhas Fixas no Contrato

Solicitar exclusão através de email para **telefoniam@seger.es.gov.br**, que comunicará a CLARO.

##### 1.3 Transferência de Linhas Fixas do Contrato

Validar junto ao órgão que irá receber/doar a respectiva linha e enviar e-mail para **telefoniam@seger.es.gov.br**, que comunicará a CLARO.

##### 1.4 Levantamentos de Linhas Cadastradas por órgão

Solicitar através de e-mail para **tatiabm@embratel.com.br / fabiods@embratel.com.br** com cópia para **telefoniam@seger.es.gov.br**.

## 2 Faturamento

### 2.1 Alteração de Endereço de Cobrança de Faturas

Enviar e-mail para [tatiabm@embratel.com.br](mailto:tatiabm@embratel.com.br) / [fabiods@embratel.com.br](mailto:fabiods@embratel.com.br) com cópia para [telefoniam@seger.es.gov.br](mailto:telefoniam@seger.es.gov.br).

### 2.2 Criação de Novos Centros de Custos (Ex.: Novo Hospital, Nova Localidade, Nova Sede)

Enviar email para [tatiabm@embratel.com.br](mailto:tatiabm@embratel.com.br) / [fabiods@embratel.com.br](mailto:fabiods@embratel.com.br) com cópia para [telefoniam@seger.es.gov.br](mailto:telefoniam@seger.es.gov.br).

### 2.3 2ª Via de Conta

Abrir protocolo **até o vencimento** através do número **0800 721 1021**, informando o motivo pelo qual está solicitando 2ª via e informando email, contato telefônico e nome. Anotar o número do protocolo e guardar. Aguardar contato do Pós Venda da CLARO que ocorrerá por email ou telefone.

### 2.4 Contestação de Fatura

Não efetuar o pagamento da fatura. Abrir protocolo **até o vencimento** através do número **0800 721 1021**, informando o motivo da contestação e informando email, contato telefônico e nome. Anotar o número do protocolo e guardar. Aguardar contato do Pós Venda da Claro que ocorrerá por e-mail ou telefone.

### 2.5 Prorrogação de Fatura

Abrir protocolo **até cinco dias antes do vencimento** através do número **0800 721 1021**, informando o motivo da prorrogação, email, contato telefônico e nome. Anotar o número do protocolo e guardar. Aguardar contato do Pós Venda da Claro que ocorrerá por e-mail ou telefone.

## 3 Regularidade Fiscal

### 3.1 Certidões

Consultar CRC da empresa no Portal de Compras – [www.compras.es.gov.br](http://www.compras.es.gov.br) no item Pesquisa de Fornecedores. Caso não consiga todas as certidões válidas, enviar e-mail para [tatiabm@embratel.com.br](mailto:tatiabm@embratel.com.br) / [fabiods@embratel.com.br](mailto:fabiods@embratel.com.br)