



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 telefonias@seger.es.gov.br, que comunicará a CLARO.

1.2 Exclusão de Linhas Fixas no Contrato

Solicitar exclusão através de email para telefonias@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 telefonias@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 telefonias@seger.es.gov.br.

2 Faturamento

2.1 Alteração de Endereço de Cobrança de Faturas

Enviar e-mail para tatiabm@embratel.com.br / fabiods@embratel.com.br com cópia para 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 / fabiods@embratel.com.br com cópia para 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 no item Pesquisa de Fornecedores. Caso não consiga todas as certidões válidas, enviar e-mail para tatiabm@embratel.com.br / fabiods@embratel.com.br