



**NORMA DE PROCEDIMENTO – SEGER Nº 009**

<b>Tema:</b>	Telefonia Móvel (Gerenciamento)		
<b>Emitente:</b>	Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER		
<b>Sistema:</b>	-		<b>Código:</b> SEGER
<b>Versão:</b>	01	<b>Aprovação:</b> Portaria nº 44-R/2018	<b>Vigência:</b> 29/10/2018

## 1. OBJETIVOS

- 1.1 Padronizar a solicitação e/ou cancelamento das linhas móveis para os órgãos adesos ao contrato de telefonia;
- 1.2 Padronizar as solicitações de serviços específicos referentes ao contrato de telefonia;
- 1.3 Atualizar o cadastro geral de linhas móveis;
- 1.4 Elaborar Boletim Informativo contendo orientações para a execução dos serviços de telefonia móvel.

## 2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 Órgãos da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo do Estado do Espírito Santo.

## 3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1 **Decreto n.º 2.691-R**, de 22/09/2005 – Estabelece normas e procedimentos sobre o serviço de telefonia móvel no Poder Executivo Estadual
- 3.2 **Decreto n.º 3.785-R**, de 26/02/2015 – Altera o Decreto 2.691-R (Anexo Único)
- 3.3 Resoluções emitidas pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL

## 4. DEFINIÇÕES

- 4.1 **Operadora** – Empresa contratada para atendimento dos serviços de telefonia móvel.
- 4.1 **Órgão Adeso** – Órgãos da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo do Espírito Santo, adesos ao contrato de telefonia, cuja gestão está sob responsabilidade da Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER.
- 4.2 **Planta Cadastrada** – Relação do total de linhas e serviços contratados.



## 5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

- 5.1 Gerência de Serviços Corporativos – GECOR
- 5.2 Subgerência de Serviços Corporativos – SUCOR
- 5.3 Órgãos Adesos

## 6. PROCEDIMENTOS

O processo de solicitação e/ou cancelamento inicia-se com a necessidade de habilitação ou cancelamento de uma linha para o órgão participante do contrato.

### Solicitação de Linha Móvel

O órgão adeso solicita, via Sistema de Telefonia Móvel, nova linha para suprir sua demanda justificando a necessidade.

T01 – Analisar a demanda

A GECOR analisa se o órgão adeso possui saldo contratual para a demanda solicitada e remete ao Ordenador de Despesas da SEGER para aprovação.

Caso o órgão não possua saldo, o pedido é negado pela área técnica no Sistema de Telefonia Móvel e o processo é finalizado. Caso possua saldo segue para T02.

T02 – Analisar a solicitação da linha

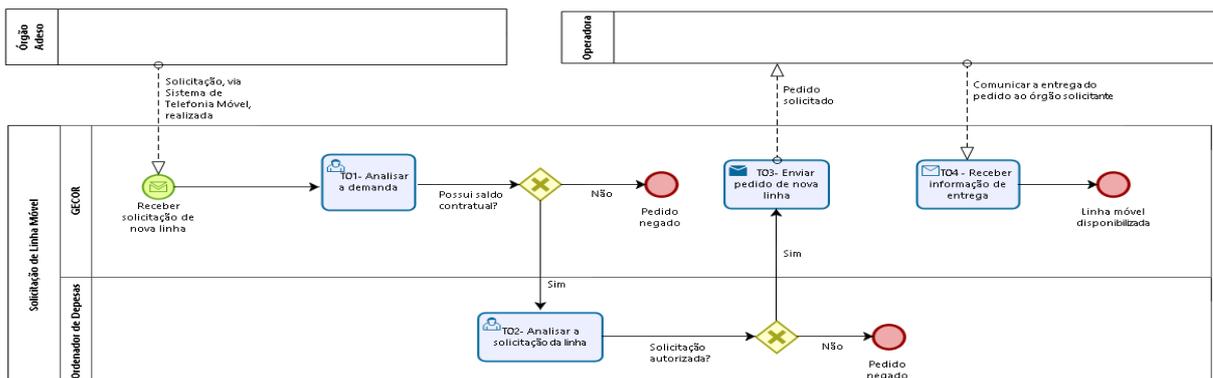
O Ordenador de Despesas, após verificação da justificativa autoriza ou não a solicitação. Caso o Ordenador não aprove a justificativa, o pedido é negado no Sistema de Telefonia Móvel e o processo é encerrado. Caso o Ordenador aprove a justificativa, o pedido é autorizado, segue para T03.

T03 – Enviar pedido de nova linha

A GECOR envia à Operadora, via Sistema de Telefonia Móvel, pedido de nova linha.

A Operadora viabiliza a entrega da linha ao órgão conforme solicitado e comunica à GECOR.

T04 – Receber informação de entrega





## Cancelamento de Linha Móvel

O órgão adeso encaminha à GECOR, por e-mail, a solicitação de cancelamento de linha.

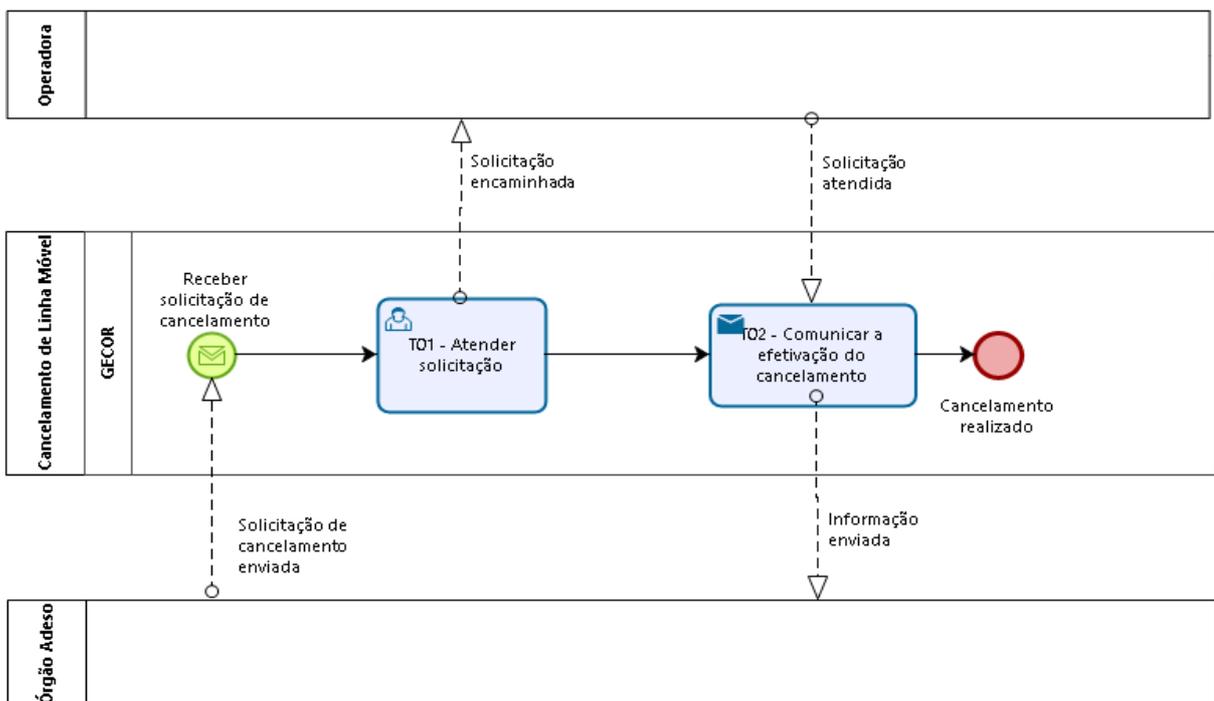
T01 – Atender solicitação

A GECOR encaminha a solicitação de cancelamento de linha à Operadora, por meio do canal de atendimento.

A Operadora atende a solicitação e informa à GECOR.

T02 – Comunicar a efetivação do cancelamento.

Após o recebimento da informação de cancelamento pela Operadora, é comunicado ao órgão adeso a efetivação do cancelamento.



## Solicitação de Serviços Específicos

O processo de solicitação de serviços inicia-se com a necessidade do órgão adeso de utilização de algum dos serviços específicos que só o gestor do contrato, neste caso a GECOR, tem autorização para solicitar, como por exemplo: desbloqueio de Roaming Internacional, transferência de titularidade, ativação ou cancelamentos de pacotes de dados entre outros.

O órgão adeso deve encaminhar e-mail à GECOR especificando o serviço e a necessidade de utilização do mesmo.

T01 – Encaminhar pedido

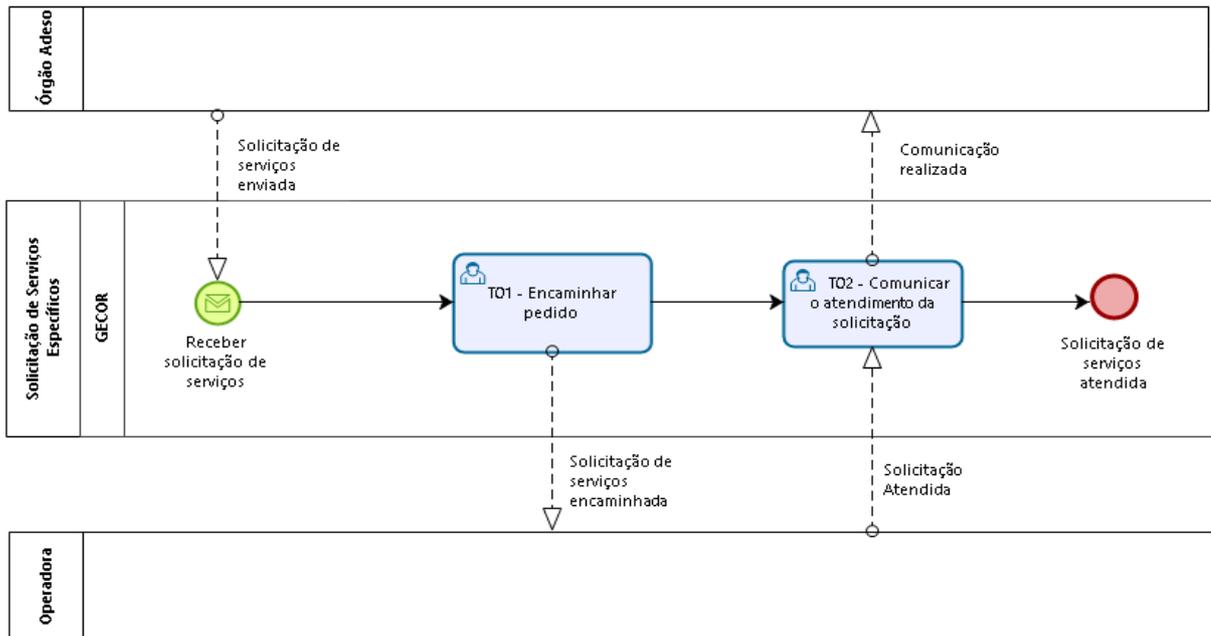


A GECOR encaminha o pedido à Operadora, por meio do canal de atendimento, copiando o órgão adeso na solicitação.

A Operadora atende a solicitação e informa à GECOR.

T02 – Comunicar o atendimento da solicitação

Após o recebimento da informação de atendimento da solicitação, é comunicado ao órgão adeso, via e-mail, a efetivação do serviço solicitado.



### Atualização do Cadastro Geral Linhas Móveis

O processo inicia-se com a necessidade periódica de atualização de informações das linhas móveis (quantitativo, funcionalidade, entre outras) nos registros da SEGER.

T01 – Solicitar relatório de Planta Cadastrada

A GECOR solicita à Operadora o envio da Planta Cadastrada com as informações necessárias ao acompanhamento.

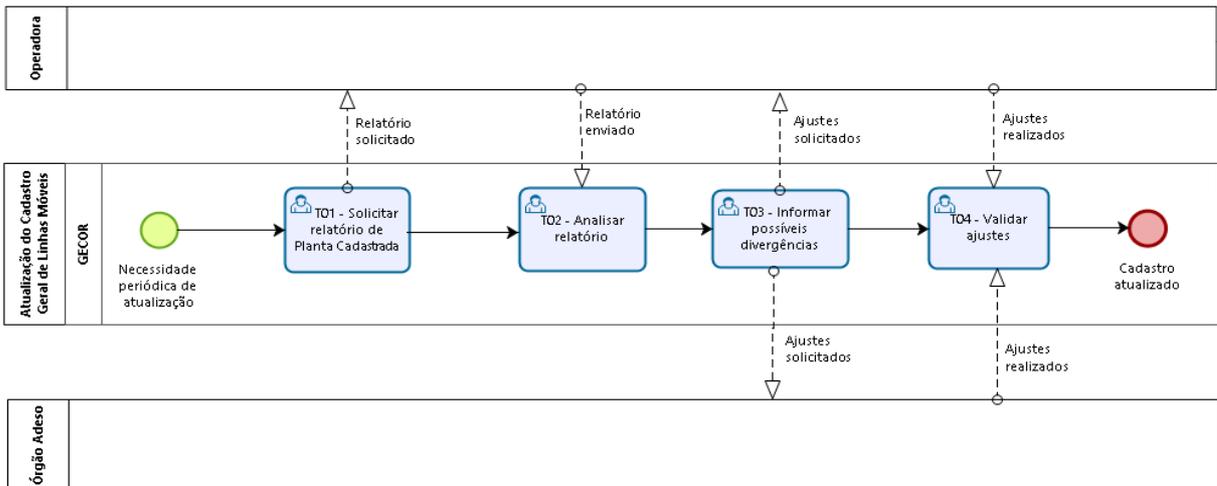
T02 – Analisar relatório

As informações são analisadas e tratadas separadamente por Órgão.

T03 – Informar possíveis divergências

Encaminhar e-mail a Operadora e/ou ao órgão adeso destacando divergências encontradas no acompanhamento feito pela GECOR, informando caso necessite de alguma ação de ajuste.

T04 – Validar ajustes



## Elaboração de Boletim Informativo

O Boletim Informativo é elaborado juntamente com a Operadora para definir as orientações a serem repassadas aos órgãos adesos em relação à execução dos serviços contratados, no início do contrato ou quando houver necessidade.

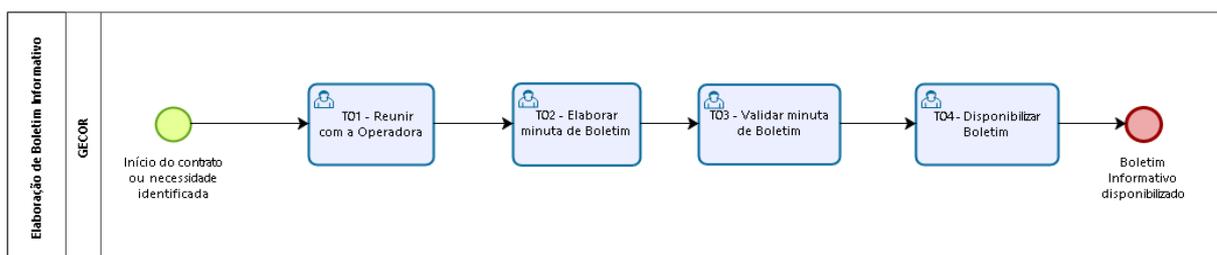
T01 – Reunir com a Operadora

T02 – Elaborar minuta de Boletim

T03 – Validar minuta de Boletim

T04 – Disponibilizar Boletim

O Boletim Informativo será encaminhado por e-mail aos fiscais do contrato de telefonia móvel, bem como disponibilizado no Portal de Serviços Corporativos.



## 7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

7.1 Os serviços contratados, listados abaixo, devem ser realizados diretamente pelo órgão adeso junto à operadora, por meio de seus canais de atendimento, apenas colocando a GECOR em cópia para ciência:

- Troca de Número
- Troca de DDD
- Troca de chip
- Suspensão de linha



- Reativação de linha suspensa
- Contestação de fatura
- Informações relativas a faturamento
- Informações relativas ao Sistema de Gestão da Operadora

7.2 A qualquer momento os órgãos adesos podem consultar o Sistema de Telefonia Móvel para acompanhar o andamento das solicitações.

## 8. ANEXOS

Não aplicável.

## 9. ASSINATURAS

<b>EQUIPE DE ELABORAÇÃO – SEGER Nº 009:</b>	
Valéria Cacciari Vervloet Subgerente de Serviços Corporativos	Sheila Christina Ribeiro Fernandes Gerente de Serviços Corporativos
Elaborado em 08/10/2018	
<b>APROVAÇÃO:</b>	
Dayse Maria Oslegher Lemos Secretária de Estado de Gestão e Recursos Humanos	Aprovado em 25/10/2018