

# Rotina Telefonia Fixa

- **Qual contrato atende a modalidade de Telefonia Fixa?**

O contrato que atende a telefonia fixa no momento é o CPL 375/2020, com a operadora Telefônica Brasil (Vivo) que teve como data de início de 06/2021.

- **Quais são os tipos de solicitações em relação a Telefonia Fixa?**

As solicitações se dividem em:

<b>Defeitos:</b>	<b>Pedidos:</b>
Linha muda	Ativação/ Manutenção de ponto telefônico
Linha com chiado/ ruído	Instalação/mudança ou configuração de ramal
Ligação baixa	Instalação de novo telefone

- **Como os usuários abrem chamado referentes à Telefonia Fixa?**

Os usuários enviam um e-mail para [informatica@sorocaba.sp.gov.br](mailto:informatica@sorocaba.sp.gov.br) e recebem automaticamente um Ticket de abertura de chamado. Na sequência é feita a triagem pela equipe do Service Desk e os chamados de Telefonia aparecem na fila "Gestão de Telefonia" do SIGAT para atendimento.

- **Quais os procedimentos da equipe de Telefonia ao receber um chamado?**

Assim que chega um chamado na aba "Gestão de Telefonia" seguem-se os procedimentos abaixo:

## **- Verificação/teste e confirmação do problema relatado;**

Ligar no telefone com defeito, ou em um outro número de contato para verificação e confirmação junto ao usuário, com o objetivo de sanar rapidamente problemas que podem ser resolvidos remotamente através de perguntas, testes e orientações ao usuário, assim evitando visitas desnecessárias. Todas essas ações são registradas na aba "Interações" do chamado no SIGAT.

## **- Verificação e confirmação de informações sobre a linha;**

Pode-se verificar no Metabase <https://servicos.sorocaba.sp.gov.br/metabase/> as características da linha como: Número do terminal, Unidade, Endereço, Tipo de terminal (analogico ou digital), Ramais (faixa DDR), Status da linha, Tipo de tecnologia e Status do terminal.

## **- No caso de linhas digitais seguir o fluxograma abaixo:**

**Inserir fluxograma**

## - Análise do tipo de atendimento;

A partir da confirmação do problema, dos testes realizados e da verificação de informações sobre a linha, é possível julgar se o problema é provavelmente na parte interna ou externa da Unidade, esse julgamento definirá se o chamado será encaminhado para manutenção pelos técnicos da equipe de Telefonia (Prefeitura) ou pelos técnicos da Operadora (Vivo)

## - Encaminhamento para atendimento;

### Problema interno:

O chamado é alterado para a fila “Manutenção Telefonia” para atendimento pelos técnicos da Equipe de Telefonia (Prefeitura), com o registro de informações sobre o contato com a Unidade e a solicitação de visita técnica no local, na aba “Interações” do Sigat.

A Equipe de Telefonia envia um e-mail para o solicitante, através do Sigat, informando que um técnico irá ao local assim que houver disponibilidade de agenda técnica e carro.

- Em casos de muita urgência e na impossibilidade de atendimento pela Equipe de Telefonia da Prefeitura, o chamado é encaminhado para atendimento pela empresa terceirizada Eltron, através de e-mail.

### Problema externo:

O chamado é tratado na fila “Gestão de Telefonia”.

É solicitada abertura de chamado junto à Operadora (Vivo) enviando e-mail para [relacionamentoesempresas.br@vivo.com.br](mailto:relacionamentoesempresas.br@vivo.com.br) com cópia para o grupo de e-mail do setor [telefoniasorocaba@sorocaba.sp.gov.br](mailto:telefoniasorocaba@sorocaba.sp.gov.br) com as seguintes informações:

Solicito abertura de chamado para a linha (15) XXXX-XXXX  
Prefeitura Municipal de Sorocaba  
CNPJ: 46634044/0001-74  
Nome da Unidade:  
Endereço:  
Horário de Atendimento:  
Defeito:  
Contato do solicitante:

- Após receber os protocolos de atendimento e reparo da Vivo, a equipe de Telefonia envia um e-mail para o solicitante, através do Sigat, informando que o reparo foi solicitado à operadora e o prazo de atendimento.

## • Como é feito o acompanhamento dos chamados?

Faz parte da rotina da equipe de telefonia acompanhar os chamados, das seguintes formas:

- Conferir junto aos usuários se os problemas e solicitações já foram atendidos, e em caso positivo o chamado é fechado com anotação do nome do usuário que confirmou a resolução do problema.

- Verificar se o atendimento está dentro do prazo e a partir disso tomar providências como: cobrar a Vivo ou tentar alinhar o atendimento pela equipe da Prefeitura.

- **Como é feito o encerramento dos chamados?**

A chefia da Seção rotineiramente acompanha os chamados pelo Sigat e ao filtrar os “Chamados Fechados” procede com a conferência e os encerramentos.

---

Revision #7

Created 19 February 2026 11:48:41 by Cíntia Carolina Ribeiro

Updated 10 March 2026 13:35:09 by Cíntia Carolina Ribeiro