

# Rotina Telefonia Móvel

- **Qual o contrato atende a modalidade de Telefonia Móvel?**

O contrato que atende a telefonia móvel é o CPL 484/2020, com a Operadora Claro S.A. teve como data de início de 03/05/2021 por um período de 12 meses.

- 1ª Prorrogação de 03/05/2022 a 02/05/2023.

- 2ª Prorrogação de 03/05/2023 a 02/05/2024.

- 3ª Prorrogação de 03/05/2024 a 02/05/2025.

Anteriormente a esse contrato tínhamos o CPL 14/2015 que venceu em 27/01/2021, também com a operadora Claro S.A.

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

Fornecimento ou devolução de aparelho/ linha corporativa
Troca de aparelhos danificados
Troca de responsabilidade de aparelho e/ou linha
Troca de Sim Card
Habilitação ou desabilitação de pacote de dados
Verificação do Código da linha PIN e PUK
Suspensão ou bloqueio de linha

- **Como e onde são tratados os chamados referentes à Telefonia Móvel?**

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" no SIGAT para atendimento.

Todos os registros do atendimento até o seu encerramento são realizados nessa mesma fila do SIGAT.

- **Banco de dados da Telefonia Móvel:**

Na pasta de rede: \\pms-fls01\Prefeitura\SEAD\DSE\STEL - **Gestão Móvel** está a planilha "Planilha Móvel CLARO 2015 - Decreto 22836 de 31-05-2017" que é a base de informações da Telefonia Móvel com informações desde 2016, nela é possível encontrar a quantidade de linhas, de pacote de dados habilitados, aparelhos e pacotes estão disponibilizados para cada usuário, além de informações sobre os chips e histórico de alterações e devoluções.

Essa planilha é utilizada para consulta e todas as atualizações relacionadas a Telefonia Móvel são registradas.

- **Regulamentação da Telefonia Móvel:**

- **Disponibilização de aparelhos corporativos e linhas:**

O Decreto Nº 22.836, de 31 de maio de 2017, regulamenta a disponibilização de aparelhos e linhas corporativas, onde as solicitações devem ser feitas por meio de Ofício assinado ou com ciência do secretário da pasta, especificando tipo de aparelho necessário e justificando a necessidade do mesmo, para que o aparelho ou linha sejam disponibilizados é emitido um termo de responsabilidade cujo modelo está em anexo. **(Anexar modelo)**

As informações da disponibilização são registradas na planilha “Planilha Móvel CLARO 2015 - Decreto 22836 de 31-05-2017” que está salva na pasta de rede: \\pms-fls01\Prefeitura\SEAD\DSE\STEL - Gestão Móvel.

Nessa planilha, os campos de nº imei do aparelho e chip são preenchidos por fórmulas, que puxam as informações das abas Chip e Aparelhos, nas quais todos os chips e aparelhos devem estar cadastrados.

Na aba Usuários, ficam os aparelhos e linhas disponibilizados, todos os termos são emitidos por ordem sequencial ao número do termo. E uma vez que o termo de responsabilidade esteja assinado, o mesmo é sinalizado na cor Verde.

Após o preenchimento, o arquivo deve ser salvo e fechado, para dar prosseguimento no processo de impressão, para isso deve-se:

Abrir o documento do Word, salvo no caminho: \\pms fls01\Prefeitura\SEAD\DSE - Gestão Móvel.

Selecionar um dos arquivos abaixo:

- “Termo de responsabilidade Celular - Decreto 22836 – SEM PATRIMÔNIO”

Ou

- “Termo de responsabilidade Celular - Decreto 22836 – Com patrimônio”

Ao abrir o Word, clicar em “SIM” na mensagem:

### Inserir Imagem

Esse arquivo word é alimentado por Mala direta, trazendo automaticamente, os dados da “Planilha Móvel CLARO 2015 - Decreto 22836 de 31-05-2017”. Ao clicar em “Visualizar Resultados”, o número selecionado ao lado corresponde à linha desejada da “Planilha Móvel CLARO 2015 - Decreto 22836 de 31-05-2017” para emissão do termo.

### Inserir Imagem

Para enviar o termo digitalizado por e-mail, escolha a impressora “Microsoft Print to PDF” e salve na pasta \\pms-fls01\Prefeitura\SEAD\DSE\Gestão Móvel - Termo digitalizado.

**IMPORTANTE.:** Após imprimir ou digitalizar o termo, independente de ter feito alterações no arquivo ou não, **nunca salvar o arquivo word**, sempre **fechar sem salvar**.

- **Devolução de aparelhos corporativos e linhas:**

Quando ocorre a devolução do aparelho e/ou linha, as informações correspondentes ao termo em questão devem ser recortadas da aba “Usuários” e inseridas na aba “Devolvidos”, informando a data e o nome de quem fez o procedimento.

São preenchidos os campos de devolução do termo impresso, da Pasta de Ativos, e o mesmo é arquivado na pasta “Devolvidos”, considerando a ordem numérica dos termos de responsabilidade.

Caso ocorra somente a devolução de um dos itens (só aparelho ou só chip), deixar na aba Usuários o item que permaneceu com o usuário e colocar na aba “Devolvidos” a informação do item que foi devolvido. No documento físico, basta adicionar uma anotação.

#### **- Troca de responsabilidade:**

As informações do novo responsável são inseridas na aba “Usuários”, as informações do responsável anterior são removidas para a aba “Devolvidos”, quando o novo termo for entregue devidamente assinado, o mesmo procedimento deve ocorrer com o termo impresso (tira da pasta de “Ativos”, faz as devidas anotações, e arquiva na pasta “Devolvidos”).

#### **- Aparelho Danificado:**

O caso é analisado e normalmente troca-se o aparelho danificado por um aparelho do mesmo modelo.

#### **- Furto/Roubo:**

O titular abre um chamado explicando a situação e apresenta o B.O, constando o número da linha e o imei e/ou imei do aparelho furtado. O número pode ser habilitado em um novo chip e no caso de aparelhos, será avaliada a disponibilidade para substituição.

#### **• Chamados atendidos pela Operadora:**

As solicitações abaixo são encaminhadas para a Operadora através de e-mail enviado para [g sinc@claroatendimento.com.br](mailto:g sinc@claroatendimento.com.br) e acompanhadas pela equipe de Telefonia

Troca de Sim Card
Habilitação ou desabilitação de pacote de dados
Verificação do Código da linha PIN e PUK
Suspensão ou bloqueio de linha

#### **• Como é feito o Faturamento?**

O faturamento é disponibilizado por volta do dia 17 de cada mês e o vencimento é no dia 2 do mês seguinte.

Ele é acessado através do site Conta Online da Claro [https://contaonline.claro.com.br/webbow/login/initPJ\\_oqe.do](https://contaonline.claro.com.br/webbow/login/initPJ_oqe.do), no menú “Gerenciamento - Últimas faturas”, selecionando a conta 195474321, a data de vencimento (02 do mês seguinte), visualizando e exportando arquivo TXT para Excel.

O arquivo é salvo na pasta: (\\pms-fls01\Prefeitura\SEAD\DSE\STEL) – Gestão Móvel – Faturamento Telefonia Móvel – 202x CPL 484 2020 – na pasta do mês correspondente.

O arquivo é analisado em planilha formulada para confrontar os valores da fatura do mês com os valores descritos no contrato, valores cobrados por minuto, pacotes de dados e serviços. As divergências encontradas são inseridas na Aba “Contestação”, e após a análise de todos os itens, é verificado se é viável ou não contestar.

A contestação é feita por e-mail para o destinatário [gsinc@claro.com.br](mailto:gsinc@claro.com.br), com cópia para [gsinc@claroatendimento.com.br](mailto:gsinc@claroatendimento.com.br), Roger Visintin Pock (gerente da Claro) [ROGER.POCK@embratel.com.br](mailto:ROGER.POCK@embratel.com.br), [mobile@sorocaba.sp.gov.br](mailto:mobile@sorocaba.sp.gov.br) e [telefonias@sorocaba.sp.gov.br](mailto:telefonias@sorocaba.sp.gov.br). A operadora envia um e-mail com o número de protocolo e arquivos com a memória de cálculo para validação.

Após conferência, é dada carga do arquivo no Sistema COCTEL para emissão dos relatórios que são enviados para pagamento.

---

Revision #3

Created 19 February 2026 13:11:21 by Cíntia Carolina Ribeiro

Updated 19 February 2026 13:25:46 by Cíntia Carolina Ribeiro