
Guia do serviço SMP Corporativo

Versão 02

Introdução

Esse guia tem o intuito de apresentar o funcionamento e os procedimentos da gestão do novo contrato do Serviço de Telefonia Móvel corporativo da Unicamp. Procurando sanar dúvidas e normatizar os procedimentos para gestão do contrato, contamos com a compreensão dos usuários e pedimos que esse guia seja sempre consultado em caso de dúvidas. A utilização e solicitação de linhas celulares do plano da universidade seguem as regras e normas da Instrução Normativa ConTIC-IN-03/2007 – disponível em <http://www.ctic.unicamp.br/contic/arquivos/IN-03-2007.pdf> e disponibilizamos no guia o artigo que trata especificamente do uso dos celulares. Explanamos nesse guia as condições de nosso plano apresentando os serviços contratados e como serão cobrados.

Como é de conhecimento geral, todo processo licitatório para contratação de prestadores de serviços no setor público tem como objetivo escolher a opção mais vantajosa economicamente e qualitativamente a fim de valorizar o erário. Munidos desse espírito, visamos na gestão desse contrato obter o máximo de serviços com o menor custo possível para os que venham a utilizar do plano contratado. A partir dessa premissa, a procura pelo melhor custo benefício, a operadora disponibiliza dois modelos de aparelhos, sendo um de tecnologia mais avançada com uma quantidade restrita e um outro convencional destinado ao essencial serviço prestado pela operadora que é a comunicação por voz. Devido à quantidade restrita do primeiro modelo, o critério utilizado para distribuição desses é que se destinem aos diretores das unidades e os outros aparelhos do modelo mais simples serão enviados aos demais colaboradores das unidades. Todavia, a utilização dos aparelhos e a destinação dos mesmos é de critério da



unidade, que é a responsável pela integridade do aparelho assim como pelos custos originados pela linha solicitada.

Com um contrato envolvendo toda a universidade, conseguimos concentrar o volume de ligações e obter vantagens com a prestadora, revertendo em mais serviços para a comunidade dos campi.

A comunicação em todo o setor corporativo é essencial para os profissionais executarem com excelências suas funções, em qualquer área, e nesse ponto nossos colaboradores não diferem dos demais trabalhadores de empresas privadas. Nosso plano contará com o serviço de voz e de dados móveis, fornecendo liberdade e dinamicidade para tal. O uso racional desses serviços faz-se imprescindível para multiplicarmos nossos recursos e assim estendermos para o máximo de usuários possíveis.

Esclarecemos que o representante e responsável pela gestão do contrato de telefonia móvel é o CCUEC – Centro de Computação da Universidade Estadual de Campinas - que auxiliará na intermediação entre os usuários e a operadora que, por contrato, disponibiliza um técnico residente na universidade.

Instrução Normativa ConTIC-IN-03/2007

Essa IN define conceitos e estabelece normas sobre a utilização de serviços de telefonia da Universidade Estadual de Campinas. Apresentamos aqui o artigo 4 que trata especificamente da solicitação, utilização e procedimentos para as linhas celulares do plano corporativo da Unicamp, que explicaremos ao decorrer do guia.

Art. 4º - A utilização de aparelhos celulares institucionais será feita mediante solicitação por ofício da direção da unidade/órgão, que arcará com o custo de manutenção e de utilização de cada aparelho cedido pelo CCUEC a título de comodato, de acordo com as faturas apresentadas pela operadora de serviço móvel responsável pelo oferecimento do serviço.

§ 1º - O ofício de que trata o caput deste artigo deverá justificar o uso institucional do aparelho solicitado.

§ 2º - A direção da unidade se responsabilizará pelo equipamento fornecido pela operadora, devendo arcar com os custos de reparo ou de reposição definidos pela operadora em caso de danos ou perda do mesmo.

§ 3º - O modelo de aparelho celular que será fornecido pela operadora, com a intermediação do CCUEC, dependerá da disponibilidade de modelos no momento, não sendo facultado à unidade/órgão solicitante a escolha de modelo fora do conjunto disponibilizado.

§ 4º - A unidade/órgão que solicitou o aparelho celular poderá retirá-lo no CCUEC assim que for comunicada a sua chegada, mediante a assinatura de um documento de comprovação de entrega do aparelho celular e seus acessórios.

§ 5º - Em caso de perda, furto ou roubo do aparelho ou de qualquer um de seus acessórios, a unidade/órgão responsável deverá:

I - comunicar o fato imediatamente ao CCUEC;

II - formalizar, no prazo de 48 horas, um “Boletim de Ocorrência” junto à unidade policial mais próxima e encaminhar cópia do mesmo ao CCUEC até o primeiro dia útil subsequente.

§ 6º - O não cumprimento dos procedimentos listados no § 5º dentro do prazo acarretará na cobrança da unidade/órgão responsável dos custos relativos ao aparelho, aos acessórios e ao uso que tenha sido feito dos mesmos.

§ 7º - Em caso de problemas de funcionamento ou de necessidade de alteração de configuração no aparelho celular, a unidade/órgão responsável pelo mesmo deverá contactar o CCUEC para que a questão seja avaliada e sejam tomadas as providências cabíveis junto ao fornecedor do aparelho.

§ 8º - A responsabilidade pelo suporte dos serviços e produtos relacionados ao aparelho celular é da operadora que forneceu o equipamento, podendo o CCUEC intermediar a discussão entre usuário final e operadora.

§ 9º - A devolução do aparelho celular deverá sempre ser realizada formalmente por meio de ofício acompanhado de relação de remessa e do aparelho celular com todos os acessórios constantes do recibo de entrega inicial. Na falta de algum acessório, as unidades/órgãos serão cobrados de acordo com os custos definidos pela operadora.

Plano



Nosso novo contrato de telefonia celular é firmado com a operadora Vivo e apresentamos a seguir características do mesmo e tabela com os valores dos serviços disponíveis.

Aparelhos

Os aparelhos fornecidos pela operadora estão em regime de comodato, ou seja, não são nossos, são emprestados enquanto utilizarmos o serviço e devem ser devolvidos ao fim do contrato.

Em caso de extravio, furto/roubo, ou má utilização, esse aparelho deve ser repostado e a unidade arcará com os eventuais custos disso, conforme define o artigo 4 da Instrução Normativa ConTIC-IN-03/2007. Os modelos desses aparelhos não são definidos pela universidade, apenas especificamos as características técnicas mínimas considerando o melhor custo benefício para contemplar a utilização dos serviços e não onerar o valor do mesmo, respeitando a isonomia e impessoalidade que cabe à universidade.

A troca do aparelho é realizada somente em caso de defeito de fabricação ou renovação de contrato.

Dados

O serviço de dados para acesso à Internet será por meio de modem USB ou por aparelhos celulares que possuírem interface para esse recurso com pacote de dados. Os pacotes têm capacidade de 2 GB download e banda de 1 mbps. Após o vencimento do limite de 2 GB, a operadora tem o direito de limitar a banda, assim reduzindo a velocidade. A Internet pode ser utilizada em todo o território nacional não existindo cobrança adicional caso esteja fora da área 19. No caso de viagens internacionais é cobrado o valor por kb trafegado, um valor elevado, portanto recomendamos atenção especial para essa despesa. O valor para tráfego de dados em situação de roaming internacional deve ser consultado na época do deslocamento conforme explicado no item adiante sobre o roaming internacional.

Tarifas

O sistema de tarifação da telefonia móvel no Brasil segue a padronização definida pelo órgão regulamentador, a ANATEL. De acordo com o padrão, há basicamente três tipos de cobrança: o VC1, o VC2 e o VC3.

O valor de comunicação 1, o VC1, corresponde às chamadas locais entre os telefones que estiverem na mesma área local, ou seja, no mesmo DDD, no nosso caso o 19. Somente são cobradas ligações com mais de 3 segundos porém os 30 primeiros segundos são cobrados de forma integral mesmo que se use apenas 10, por exemplo. A partir daí serão cobrados a cada 6 segundos utilizados, o valor de um décimo de um minuto.

Ao efetuar ligações estando fora da área que abrange o código 19, é cobrado um adicional denominado AD.

As ligações entre as linhas pertencentes ao nosso plano, serão gratuitas caso ambos estiverem na área de registro, na área 19 como é o caso.

As ligações VC2 e VC3 correspondem às ligações interurbanas. Os valores dessas ligações dependem do código de operadora utilizado, o mesmo vale para ligações internacionais. O VC2 é referente à ligações para fora da área 19, mas dentro do estado de São Paulo. O VC3 é o tipo de ligação para fora do estado de São Paulo. Caso seja discado apenas o código de área e o número do celular, o aparelho completará o número da operadora, que será o 15 por acordo comercial da Vivo com a operadora Telefônica.

Valores

Os valores contratuais referentes aos serviços prestados pela operadora estão estipulados conforme as tabelas abaixo. Os valores de serviços não mencionados na tabela devem ser conferidos com a operadora na ocasião da utilização, caso haja necessidade de algum eventual serviço não firmado em contrato.

Tipos de Serviço	Valor do Minutos Formador da Franquia (C)	Valor do Minuto Excedente (D)
VC-1 – ligação feita p/fixo da mesma cidade ou entre cidades do mesmo DDD	R\$ 0,14	R\$ 0,22
VC-1 ² – ligação feita de móvel para móvel da mesma operadora, de mesmo DDD e que não pertença ao Plano Corporativo.	R\$ 0,14	R\$ 0,22
VC-13 – ligação feita de móvel para móvel de outra operadora, de mesmo DDD.	R\$ 0,22	R\$ 0,35
VC-1 – em roaming	-X-	R\$ 0,35
Tipos de Serviço		Preço Unitário Mensal (D)
Plano de assinatura intragrupo	-X-	R\$ 14,41
Gerenciamento de serviços via web	-X-	R\$ 3,53

Tipos de Serviço	Valor Unitário (B)
DSL-1 – recebimento de ligação dentro do Estado, na área de cobertura de operadora, em cidade com DDD diferente.	R\$ 0,22
SMS – Mensagens de texto enviadas via celular	R\$ 0,28
Pacote de dados – pacote de dados para acesso à Internet banda larga - celulares	R\$ 50,38

Tipos de Serviço	Valor Unitário (B)
Acesso Internet – serviço sem limites via interface de conexão (comodato) para notebook .	R\$ 57,58

Procedimentos de solicitação e uso de linhas

Solicitação de linhas



A solicitação de linhas, conforme a instrução normativa, é de autonomia da unidade que se responsabiliza pela definição da quantidade de linhas, usuários e limite de valor a ser despendido para os serviços celulares. Para a solicitação de linhas, a unidade deve enviar um ofício assinado pelo Diretor ou responsável direcionado ao CCUEC contendo os nomes dos usuários das linhas e cargos exercidos.

Utilização e serviços

Os aparelhos fornecidos serão entregues às unidades que arcam com a responsabilidade sobre os custos gerados pela utilização, assim como a devolução do aparelho caso não necessite dos serviços ou eventual renovação do contrato. Para reposição de aparelhos que não apresentem defeito de fabricação a unidade arcará com os custos.

O serviço de SMS (mensagens) estará liberado para todas as linhas, MMS (mensagens multimídia/fotos) e WAP (Internet sem o pacote de dados) estarão bloqueados. Para liberação deste há necessidade de formalizar junto a este Centro. Atentamos em relação ao uso do serviço WAP, o valor é bem elevado. Caso necessite de tráfego de Internet, sugerimos que avalie a opção de solicitar um pacote de dados.

Problemas com o aparelho ou linha

Roubo, furto extravio

Em caso de roubo, furto ou extravio do aparelho, entrar em contato com a operadora para solicitação do bloqueio ligando para 1058. Após efetuar o bloqueio é necessário o registro de um boletim de ocorrência ou carta de extravio em uma delegacia. Pede-se a comunicação e o envio do registro ao CCUEC para a solicitação de substituição do aparelho através do técnico residente da Vivo.

Problemas com a linha



Em caso de mau funcionamento da linha ou do aparelho, entre em contato com técnico residente da Vivo no ramal 12525 às terças-feira e quintas-feira das 9hs as 16hs ou pelo e-mail fernanda.natale@vivof4.com.br

Roaming internacional

Para o funcionamento da linha em viagens internacionais é necessária a solicitação do desbloqueio do roaming internacional. Para solicitar basta o envio de e-mail para o técnico residente fernanda.natale@vivof4.com.br informando o local da viagem, o período e o modelo do aparelho. Recomendamos que seja feita essa solicitação com pelo menos 3 dias antes da viagem e em todas a viagens ao exterior.

A cobrança é diferenciada em ligações efetuadas em outros países. Não são aceitas ligações a cobrar e as chamadas são tarifadas em cadências de 60 segundos, ou seja, usando 30 segundos paga-se o valor do minuto completo. Para saber as tarifas em outros países consulte o site www.vivo.com.br/roaminginternacional.

O acesso à caixa postal é feita através do número +55 11 9999-1234 (este número de acesso é independente do número do usuário) e é cobrado o valor de uma ligação para o Brasil.

Para entrar em contato com a Central de Atendimento da Vivo em outros países, ligue do próprio celular para 55 11 3056 8628, ligação gratuita; Caso não ligue de um celular Vivo, solicite uma ligação a cobrar para 55 11 3056 8628

Devido ao alto valor do serviço de dados no exterior, recomendamos manter o aparelho sempre desconectado desses serviços, principalmente o "Sincronismo de E-mail". Conecte apenas para utilizar e desconecte em seguida a fim de evitar um custo elevado na conta.

Dados em Roaming Internacional são tarifados de forma avulsa, por kb trafegado. Verifique no endereço www.vivo.com.br/roaminginternacional as tarifas.