

# **MANUAL DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS (VERSÃO 1)**

**Coordenação de Serviços  
COSV / SGC**

**São Luís  
2018**

*“Operacionalmente, nós somos aquilo que fazemos  
repetidamente. Excelência, portanto, não é um ato isolado,  
mas um hábito adquirido.”*

<b>SUMÁRIO</b>		
<b>ITEM</b>	<b>ASSUNTO</b>	<b>PÁGINA</b>
1	Finalidade	4
2	Abrangência	4
3	Conceitos Básicos	4
4	Considerações Gerais	6
5	Posicionamento Hierárquico	6
6	Atribuições Regimentais da Coordenação de Serviços – COSV	7
7	Procedimentos Operacionais Padrão	8
	• Processamento de Faturas	8
	• Cadastramento de Unidades Consumidoras (Inclusão / Exclusão)	10
	• Revisão da Demanda Contratada das Unidades Consumidoras Ligadas em Média / Alta Tensão	12
	• Pedido de Ligação Nova – Monofásica	14
	• Pedido de Ligação Nova – Trifásica	15
	• Pedido de Ligação Nova – Média Tensão	16
	• Religação de Energia	18
	• Desligamento de Energia	19
	• Telefonia Fixa – Novos Acessos / Bloqueio / Desbloqueio (Celular / Interurbano)	20
	• Serviços Técnicos – Telefonia Fixa	21
	• Telefonia Móvel – Entrega de Aparelhos Celulares Novos / Devolução de Aparelhos Usados ou Troca de aparelhos	22
	• Gerenciamento do Sistema	23
	• Inclusão e Exclusão de Pacote de Dados (Acesso Internet)	24
	• Troca de Chip Danificado e/ou inadequado ao aparelho	25
	• Serviços Postais - Correios	26
8	Conclusão	27
	Anexos	
	• Tabela de Contatos para Serviços	
	• Formulários e Instruções de Preenchimento	
	• Ofícios e Instruções de Preenchimento	
		A partir da página 29.

## 1. Finalidade

Definir e padronizar os procedimentos operacionais desempenhados pela Coordenação de Serviços - COSV, de acordo com as suas atribuições regimentais, principalmente os de acompanhamento financeiro dos contratos para prestação de serviços de ENERGIA ELÉTRICA, ÁGUA E ESGOTO, TELEFONIA FIXA, TELEFONIA MÓVEL e SERVIÇOS POSTAIS para a Prefeitura Municipal de São Luís – PMSL, possibilitando, assim, maior organização, motivação, ritmo de trabalho satisfatório e produtividade da equipe de trabalho, com a geração dos resultados que lhe é esperado e na qualidade e segurança requeridas, minimizando os possíveis desperdícios operacionais – tempo e custos.

## 2. Abrangência

Coordenação de Serviços – COSV e áreas interdependentes, considerando o conceito de cliente-fornecedor e o critério lógico de competência, habilidade e adequação.

## 3. Conceitos Básicos

### 3.1. Cliente-Fornecedor

Em toda organização, todos os colaboradores são considerados clientes de processos, produtos, serviços e fornecedores de informações, produtos e serviços. Ou seja, todo mundo é cliente e fornecedor de todo mundo dependendo da circunstância do processo em andamento.

Nessa perspectiva há a necessidade de todos estarem atentos a questões, tais como:

- Tenho consciência do quanto dependo do fornecedor (que pode ser o meu colega de área, ou outra unidade administrativa, ou outro Órgão Municipal, ou outra empresa) para garantir os meus resultados?
- Tenho consciência de que preciso ter uma postura impecável quanto aos resultados que preciso gerar para o meu cliente interno ou externo?
- Faço apenas o necessário ou procuro surpreender com o meu comprometimento com o trabalho que desenvolvo?

### 3.2. Divisão do Trabalho

Processo segundo o qual tarefas são subdivididas em partes e estas distribuídas entre pessoas preparadas e capacitadas para tal fim, onde a cadeia cliente-fornecedor funcione naturalmente.

### 3.3. Cliente Interno

É qualquer pessoa ou área que depende de você ou da sua área, no todo ou em parte, para realizar seu trabalho.

São as pessoas ou as áreas para quem você entrega seu trabalho.

Podem ser de dois tipos:

- Internos Locais: trabalham na mesma unidade administrativa em que trabalha quem está fornecendo o bem ou o serviço.
- Internos Remotos: são aqueles que trabalham em outras unidades administrativas.

### 3.4. Cliente Externo

São impactados pelo produto final, mas não são membros da área que produz. Os clientes externos incluem aqueles que utilizam o produto final, como os outros setores da administração.

### **3.5. Habilidades e Competências**

- Habilidades e competências comportamentais referem-se a como agimos em relação a nós mesmos e às pessoas com as quais nos relacionamos profissionalmente.
- Habilidades e competências técnicas referem-se ao domínio dos processos de trabalho de atuação.
- Conjunto de conhecimentos, habilidades e experiências que credenciam um profissional a exercer determinada função.

### **3.6. Adequação**

A adequação se caracteriza quando a produtividade e os resultados gerados estão de acordo com as especificações planejadas, havendo regularidade na execução e confiabilidade.

A não adequação gera uma anomalia, que é o não cumprimento ou o cumprimento malfeito de um procedimento operacional padrão – não conformidade do trabalho – e deve ser tratada mediante uma “análise de anomalias” (por que o procedimento não foi cumprido adequadamente?).

### **3.7. Qualidade**

Conjunto de características de um produto ou serviço que o tornam adequado às necessidades do cliente – interno ou externo.

### **3.8. Procedimentos**

O termo Procedimentos refere-se ao movimento de formulários, documentos e registros entre pessoas ou unidades da organização.

### **3.9. Processo de Trabalho**

Processo é o conjunto de atividades que tem por objetivo transformar insumos (entradas), adicionando-lhes valor por meio de procedimentos, em bens ou serviços (saídas) que serão entregues e devem atender aos clientes.

### **3.10. Tarefa**

Como tarefa subentende-se as partes em que se desdobram o processo. Há sempre uma pessoa responsável pela tarefa.

### **3.11. Delegação de Atividades**

Distribuição de atividades de acordo com as competências e habilidades dos membros da equipe, para aliviar a sobrecarga operacional e demonstrar o interesse pela construção de uma relação profissional de confiança.

### **3.12. Eficiência**

Eficiência é a qualidade de fazer com excelência, sem perdas ou desperdícios (de tempo, dinheiro ou energia). (Idalberto Chiavenato).

É fazer as coisas da maneira certa.

Eficiente é aquilo ou aquele que chega ao resultado, que produz o seu efeito específico, mas com qualidade, com competência, com nenhum ou com o mínimo de erros.

### **3.13. Eficácia**

Eficácia é atingir o objetivo proposto, cumprir, executar, operar, levar a cabo; é o poder de causar determinado efeito. (Idalberto Chiavenato).

É fazer as coisas certas.

Eficaz é o que realiza determinada tarefa ou função, que produz o resultado pretendido. É chegar ao objetivo proposto, é cumprir a função, a meta, é executar o que foi determinado.

### **3.14. Efetividade**

É a qualidade do que atinge seu objetivo, é a capacidade de funcionar regularmente, satisfatoriamente, fazendo referência ao que é real e verdadeiro.

É a manutenção da eficiência e da eficácia de maneira constante, de tal forma que o efeito seja real e permanente e ocorra a satisfação de todos os envolvidos.

### **3.15. Padronização**

Uniformização dos procedimentos operacionais para viabilização de sua execução com a maior eficiência possível.

As funções operacionais e repetitivas ocupam a maior parte do tempo das pessoas de qualquer organização, as quais normalmente devem ser centradas na padronização.

## **4. Considerações Gerais**

**4.1.** A responsabilidade pela gestão de análise e atesto da fatura mensal é exclusivamente do Órgão Municipal que utilizou os serviços que lhe foram fornecidos (água e esgoto, energia elétrica, telefonia fixa, telefonia móvel, serviços postais).

**4.2.** Caberá à COSV/SEMAD a responsabilidade pelo acompanhamento financeiro dos contratos centralizados para prestação de serviços de energia elétrica, água e esgoto, telefonia fixa, telefonia móvel e serviços postais para a PMSL.

**4.3.** A carga de trabalho da Coordenação de Serviços deverá estar adequadamente distribuída entre os seus servidores considerando, inclusive, o volume correspondente ao horário de trabalho de cada um e a formação técnica e habilidades existentes.

**4.4.** Todas as solicitações de serviço – Água e Esgoto, Energia Elétrica, Serviços Postais, Telefonia fixa e Telefonia móvel – recebidas e enviadas deverão ser movimentadas no sistema de Gerenciamento e-Doc., por servidor da COSV indicado para essa responsabilidade.

**4.5.** Cada servidor da COSV deverá se autodisciplinar no sentido de pautar seu trabalho no padrão estabelecido neste instrumento normativo sem que, para tanto, não precise ser constantemente monitorado de perto em sua execução de tarefas. Importa fazer as tarefas corretamente, já na primeira vez evitando retrabalho, de forma que não ocorram anomalias e reclamações.

## **5. Posicionamento Hierárquico**

A Coordenação de Serviços – COSV está diretamente subordinada à Superintendência da Área de Gestão de Contratos e Serviços – SGC, e faz parte do segmento estrutural da Secretaria Adjunta de Modernização e Desenvolvimento – SEAD, da Secretaria Municipal de Administração – SEMAD.

**6. Atribuições Regimentais da Coordenação de Serviços – COSV**

- 6.1. Acompanhar a execução físico-financeira dos contratos centralizados de infraestrutura da PMSL, bem como os contratos de serviço específicos da Secretaria Municipal de Administração;
- 6.2. Acompanhar e medir o desempenho, o consumo e os custos de utilização dos serviços contratados de forma centralizada, relativos à infraestrutura da Prefeitura;
- 6.3. Controlar a medição e o pagamento de todos os contratos sob sua gestão específica;
- 6.4. Acompanhar, sistematicamente, junto aos demais órgãos da Prefeitura o nível de atendimento e satisfação proporcionado pelos contratos gerenciados de forma centralizada na Coordenação de Serviços;
- 6.5. Intervir sempre que os contratos sob sua gestão estejam sendo descumpridos, de forma total ou parcial, mediante a aplicação das cláusulas contratuais;
- 6.6. Planejar, orientar e controlar as atividades administrativas necessárias ao desenvolvimento funcional de sua área de atuação;
- 6.7. Elaborar cronograma de reunião com os servidores da Coordenação, para planejamento das atividades e análise qualitativa e quantitativa dos trabalhos executados;
- 6.8. Desempenhar outras atividades que lhe forem delegadas pelo superior hierárquico.

## 7. Procedimentos Operacionais Padrão

### Título do Processo de Trabalho: PROCESSAMENTO DE FATURAS

**Objetivo:** Analisar e validar as faturas referentes ao consumo mensal de Água e Esgoto, Energia Elétrica, Telefonia Fixa e Telefonia Móvel e Serviços Postais, utilizados pela Administração Municipal.

**Periodicidade:** Mensal.

Executante	Quando	Nº	Descrição
Servidor COSV	Faturas Serviços Postais (até o 10º dia útil), de Água e Esgoto/ Telefonia (entre os dias 25 a 30 do mês); e Energia Elétrica (até 5º dia útil do mês)	1	<p>Recebe as faturas referentes ao fornecimento de Água e Esgoto, Telefonia Fixa e Móvel, Energia Elétrica e Serviços Postais.</p> <p><b>Em se</b> tratando de faturas de Serviços Postais acessa no site dos Correios a partir do 5º (quinto) dia útil do mês, para imprimi-las.</p> <p><b>Se</b> não receber as faturas de Água e Esgoto e de Energia Elétrica até a data prevista, mantém contato, por e-mail, com o prestador dos serviços para cobrar o envio.</p> <p><b>Se</b> não receber faturas de Telefonia Móvel – acessa o site da operadora para imprimir as 2ª vias.</p> <p><b>Se</b> não receber as faturas de Telefonia Fixa, faz a solicitação via call-center da operadora.</p> <p>Envia, por e-mail, as faturas de Serviços Postais, Água e Esgoto, Energia Elétrica, Telefonia Móvel e Telefonia Fixa para os órgãos municipais, para análise e atesto, solicitando o prazo de 5 (cinco) dias para retorno.</p>
Órgãos Municipais	Ao receber as faturas por e-mail	2	<p>Realizam análise e atestam as faturas, no prazo de 5 (cinco) dias após recebimento.</p> <p>Enviam as faturas atestadas, escaneadas ou via ofício para a SEMAD/COSV.</p>
Servidor COSV	De posse das faturas recebidas e após crítica prévia	3	<p>Faz análise para identificação de eventuais inconsistências no faturamento.</p> <p><b>Se</b> houver alteração, envia e-mail ao prestador do serviço solicitando e recebendo os esclarecimentos necessários para eliminação das distorções.</p> <p><b>Não</b> havendo alteração, lança os valores nas planilhas (excel) separando por órgão os lançamentos, emite memorando, em 2 (duas) vias, com assinatura da chefia da COSV.</p>
		4	Lança os valores na planilha (excel).
		5	Emite memorando, em 2 (duas) vias, com assinatura da chefia da COSV.
	Mês a mês	6	Anexa as faturas e a planilha a uma via do memorando.
		7	Faz a média comparativa do faturamento por órgão.
		8	Emite o formulário Análise do Faturamento de Serviços com o resumo dos dados analisados, laudo e com devidas providências resolvidas.
	9	Assina o formulário e o entrega à chefia da Coordenação de Serviços – COSV, para atesto.	



Título do Processo de Trabalho: PROCESSAMENTO DE FATURAS (cont.)			
Executante	Quando	Nº	Descrição
Chefia COSV	Ao receber o formulário e a documentação	10	Faz análise e o assina dando o atesto.
		11	Envia as Faturas, Memorandos e Planilhas para avaliação e aprovação do Superintendente.
Superintendente da SGC	Ao receber a documentação	12	Analisa-a, faz questionamentos (se necessário) e dá orientações à COSV. Após analisado e aprovado, segue para o Secretário Adjunto para assinatura e autorização do pagamento.
Secretário Adjunto	Ao receber a documentação	13	Assina autorizando o processamento da despesa.
		14	Devolve a documentação assinada à COSV.
Chefia COSV	Após devolução da documentação assinada pelo Secretário Adjunto.	15	Encaminha-a à Coordenação de Orçamento – COOR, para as devidas providências quanto ao processamento da despesa.
		16	Providencia o arquivamento das segundas vias dos Memorandos, juntamente com o formulário, em pasta própria.
Servidor COSV	Entre os dias 10 e 15 de cada mês ou a qualquer momento, quando solicitado pela chefia COSV ou SGC.	17	Solicita, por e-mail, à Coordenação de Orçamento - COOR, a confirmação da efetivação do pagamento.

**Obs:**

**Tanto os documentos recebidos quanto os enviados devem ser movimentados no Sistema de Gerenciamento e-Doc.**

1. Todas as faturas deverão ser analisadas quanto as variações abaixo:
  - a) Valor da tarifa
  - b) Consumo
  - c) Demais cobranças eventuais, serviços, parcelamentos, assinaturas de terceiros, entre outros.
  - d) Variação no consumo medido e/ou estimado.
2. Quando identificados erros:
  - a) Deverá ser registrada em forma de contestação por e-mail ou ofício para as concessionárias. Se for procedente, é feito o encontro de contas na fatura seguinte.

**Título do Processo de Trabalho: - CADASTRAMENTO DE UNIDADES CONSUMIDORAS INCLUSÃO / EXCLUSÃO (ÁGUA E ESGOTO / ENERGIA ELÉTRICA)**

**Objetivo:** Todas as instalações de responsabilidade da PMSL são agrupadas e desagrupadas/desligadas em faturas por Órgão Municipal:

- **Quando** for imóvel alugado ou entregue ao locador (ocupação ou desocupação), ou cedido (quando ocupado ou desocupado) devem ser imediatamente informado para inclusão/exclusão (desagrupamento);
- **Quando** for próprio (em caso de ocupação ou desocupação) devem ser imediatamente informado para inclusão/desligamento.

**Periodicidade:** Sempre que houver essa ocorrência.

Executante	Quando	Nº	Descrição
Servidor COSV	Ao receber Ofício com solicitação de cadastramento de unidades consumidoras (inclusão / exclusão)	1	Comprova recebimento com carimbo e assinatura no Ofício.
		2	Escanea o Ofício e toda a documentação recebida.
		3	Arquiva na pasta eletrônica da COSV, para registro e consulta. (SERVIDOR: SEMAD – COSV / ANO)
		4	Movimenta o recebimento no sistema de Gerenciamento e-Doc.
		5	Faz Checklist da documentação recebida (Ofício assinado pelo Secretário, Contrato de Locação, Termos de Cessão ou Declaração informando o período de responsabilidade) ou documentação do imóvel. <b>Se</b> houver falta de documentação, providencia a solução junto ao solicitante. <b>Se</b> estiver tudo correto, consulta se há débito na unidade consumidora junto à concessionária. <b>Havendo</b> débito solicita à concessionária que remeta relatório da dívida, via e-mail.
	Ao receber relatório da concessionária, via e-mail	6	Verifica a situação do débito. <b>Se</b> for anterior ao Termo de Locação, entra em contato com o órgão municipal responsável, para regularização do débito e entrega à COSV o comprovante de quitação. <b>Caso</b> o débito esteja dentro da vigência do Contrato, alimenta a planilha (excel), com o tipo de solicitação recebida e prepara minuta de Ofício solicitando agrupamento / desagrupamento com a informação do período e o valor a ser inserido no próximo faturamento.
		7	Remete-o, via e-mail, para a chefia COSV para validar, entregando também os anexos (contrato de locação ou termo de cessão ou declaração de responsabilidade do órgão solicitante ou documentação do imóvel).
Chefia COSV	Ao receber o e-mail e os anexos	8	Faz análise e validação da minuta do Ofício.
		9	Encaminha a minuta do Ofício, com anexo, via e-mail, ao Secretário Adjunto de Modernização e Desenvolvimento – SEAD, com cópia para o Chefe de Gabinete.
Secretário Adjunto SEAD	Ao receber o e-mail com anexo	10	Autoriza, por e-mail, ao Chefe de Gabinete o envio do Ofício com assinatura do Secretário SEMAD (ou substitutos, ou a quem for delegado essa atribuição, à concessionária).

<b>GABINETE</b>	Ao receber o ofício com a autorização do Secretário Adjunto SEAD	11	Emite o ofício formalmente assinado pelo Secretário SEMAD (ou substitutos, ou a quem for delegado essa atribuição).
		12	Encaminha o ofício via e-mail a concessionária com cópia a SEAD/COSV
<b>Servidor COSV</b>	Após envio da minuta ao SEAD com cópia ao Gabinete	13	Acompanha e confirma o recebimento da minuta pelo Gabinete e o envio do Ofício para a concessionária, com anexo e, inclusive, o atendimento do serviço solicitado por parte da concessionária.
		14	Envia e-mail para o órgão solicitante que foi atendida a demanda.
		15	Arquiva os documentos gerados (minuta do ofício e ofício) em pasta própria (SERVIDOR: SEMAD – COSV / ANO).
		16	Retifica a inclusão ou exclusão no próximo faturamento.

**Título do Processo de Trabalho: REVISÃO DA DEMANDA CONTRATADA DAS UNIDADES CONSUMIDORAS LIGADAS EM MÉDIA / ALTA TENSÃO (ENERGIA ELÉTRICA)**

**Objetivo:** Adequar a demanda contratada das unidades ligadas no Grupo A.

**Periodicidade:** Trimestral.

Executante	Quando	Nº	Descrição
<b>Servidor COSV</b>	Ao analisar as Faturas Agrupadas de energia elétrica	1	Identifica se há unidades ligadas em alta tensão (Grupo A). <b>Não</b> havendo, continua com o Contrato de vigência anual. <b>Se</b> houver, solicita à concessionária de energia elétrica, por e-mail corporativo (corporativo@cemar-ma.com.br), diagnóstico energético para verificar demanda ideal.
	Ao receber diagnóstico	2	Analisa-o juntamente com o responsável técnico do órgão municipal (inclusive comparando com a demanda contratada), avaliando a necessidade de mudança na demanda atual. <b>Se</b> houver necessidade de alteração solicita, por e-mail, à concessionária de energia elétrica o Contrato alterado, de acordo com a necessidade da demanda do órgão municipal. <b>Se</b> não houver necessidade de alteração, continua utilizando o mesmo Contrato de vigência anual e com a demanda atual, mas deixa registrada a análise.
	Ao receber da concessionária o novo Contrato	3	Encaminha-o, por e-mail, ao órgão municipal responsável pela gestão do assunto, para assinatura do titular / representante legal no referido documento e anexar a ele toda a documentação necessária (RG, CPF, Termo de Posse e/ou Procuração).
	Ao receber o Contrato assinado pelo órgão municipal, com documentação anexa	4	Emite minuta de Ofício e encaminha-o, via e-mail, à Chefia COSV, para validação, entregando também os anexos.
<b>Chefia COSV</b>	Ao receber o e-mail e os documentos	5	Faz análise e validação da minuta do Ofício.
		6	Encaminha a minuta do Ofício, via e-mail, com documentos físicos, ao Secretário Adjunto de Modernização e Desenvolvimento - SEAD com cópia para o Chefe de Gabinete.
<b>Secretário Adjunto SEAD</b>	Ao receber o e-mail e os documentos	7	Autoriza, por e-mail, à Chefe de Gabinete o envio do Ofício com assinatura da Secretária SEMAD, à concessionária, para homologação.
<b>GABINETE</b>	Ao receber o autorização do Secretário Adjunto SEAD com a minuta do ofício	8	Emite o ofício formalmente assinado pelo Secretário SEMAD (ou substitutos ou a quem for delegado essa atribuição).
		9	Encaminha o ofício via e-mail a concessionária com cópia a SEAD/COSV
<b>Servidor COSV</b>	Ao receber o e-mail com	10	Arquiva o ofício em pasta própria (SERVIDOR: SEMAD – COSV / ANO).

	ofício	11	Envia e-mail para a concessionária solicitando a homologação e a via do contrato assinado. Após recebimento da via do contrato assinado envia por e-mail ao órgão Municipal responsável.
	Mês subsequente	12	Acompanha as alterações na fatura, para verificar se a solicitação foi processada. <b>Se</b> estiver sido processada, arquiva toda a documentação em pasta própria. <b>Se</b> não estiver sido processada reitera, por e-mail, a cobrança para a concessionária. a) Quando for atendida a solicitação, finaliza o processo da cobrança e arquiva a documentação em pasta própria. Enquanto não tiver a solicitação atendida, continua reiterando a solicitação e acompanhando até ser atendida e deferida para concretizar o processo. Após finalização, arquiva a documentação em pasta própria (SERVIDOR: SEMAD – COSV / ANO).

**Título do Processo de Trabalho: PEDIDO DE LIGAÇÃO NOVA – MONOFÁSICA (ENERGIA ELÉTRICA)**

**Objetivo:** Atender ao Órgão Municipal solicitante, nos padrões estabelecidos, o pedido de ligação nova, monofásica, junto à concessionária de energia.

**Periodicidade:** Sempre que houver solicitação.

**Observação:** A unidade consumidora será atendida por meio de 01 (uma) fase e 01(um) neutro – 220 V, até o limite de 12(doze) kW.

Executante	Quando	Nº	Descrição
<b>Servidor COSV</b>	Ao receber Ofício de solicitação de ligação nova – monofásica do Órgão Municipal, via SEMAD, com Contrato ou Termo de Cessão, ou documento equivalente	1	Avalia se os dados informados estão de acordo com o modelo padrão da concessionária de energia (verificar exigências e padrões físicos no site: <a href="http://www.cemar116.com.br/residencial/servicos/solicitar-ligacao-nova">http://www.cemar116.com.br/residencial/servicos/solicitar-ligacao-nova</a> ). <b>Se</b> não estiver de acordo com o padrão, informa ao solicitante, por e-mail, as correções que precisarão ser feitas. <b>Se</b> estiver de acordo com o padrão, prepara minuta de Ofício com os termos da solicitação de ligação nova em baixa tensão.
		2	Encaminha-o, via e-mail, à Chefia COSV, para validação.
<b>Chefia COSV</b>	Ao receber e-mail	3	Faz análise e validação da minuta do Ofício.
		4	Encaminha a minuta do Ofício, via e-mail, ao Secretário Adjunto de Modernização e Desenvolvimento - SEAD com cópia para o Chefe de Gabinete.
<b>Secretário Adjunto SEAD</b>	Ao receber e-mail	5	Autoriza, por e-mail, ao Chefe de Gabinete, a emissão do Ofício, alocação de número, colher assinatura do Secretário, digitalizar o Ofício para envio à concessionária de energia elétrica, por e-mail, sempre com cópia para a COSV.
<b>GABINETE</b>	Ao receber o ofício com a autorização do Secretário Adjunto SEAD	6	Emite o ofício formalmente assinado pelo Secretário SEMAD (ou substitutos, ou a quem for delegado essa atribuição).
		7	Encaminha o ofício via e-mail a concessionária com cópia a SEAD/COSV
<b>Servidor COSV</b>	Se não receber o e-mail	8	<b>Se</b> não receber a cópia do e-mail, faz a solicitação ao setor até que a remessa seja concretizada.
	Ao receber e-mail	9	Imprime o Ofício.
		10	Arquiva o Ofício em pasta própria (SERVIDOR: SEMAD – COSV / ANO).
		11	Envia por e-mail para o órgão solicitante que foi atendido a demanda.

**Título do Processo de Trabalho: PEDIDO DE LIGAÇÃO NOVA – TRIFÁSICA (ENERGIA ELÉTRICA)**

**Objetivo:** Atender ao Órgão Municipal solicitante, nos padrões estabelecidos, o pedido de ligação nova, trifásica, junto à concessionária de energia.

**Periodicidade:** Sempre que houver solicitação.

**Observação:** A unidade consumidora será atendida por meio de 3 (três) fases e 1(um) neutro – 380/220 V, até o limite de 75(setenta e cinco) kW.

Executante	Quando	Nº	Descrição
<b>Servidor COSV</b>	Ao receber Ofício de solicitação de ligação nova – trifásica do Órgão Municipal, via SEMAD, com Contrato ou Termo de Cessão, ou documento equivalente	1	Avalia se os dados informados estão de acordo com o modelo padrão da concessionária de energia (verificar exigências e padrões físicos no site: <a href="http://www.cemar16.com.br/residencial/servicos/solicitar-ligacao-nova">http://www.cemar16.com.br/residencial/servicos/solicitar-ligacao-nova</a> ). <b>Se</b> não estiver de acordo com o padrão, informa ao solicitante, por e-mail, as correções que precisarão ser feitas. <b>Se</b> estiver de acordo com o padrão, prepara minuta de Ofício com os termos da solicitação de ligação nova.
		2	Encaminha-o, via e-mail, à Chefia COSV, para validação.
<b>Chefia COSV</b>	Ao receber e-mail	3	Faz análise e validação da minuta do Ofício.
		4	Encaminha a minuta do Ofício, via e-mail, ao Secretário Adjunto de Modernização e Desenvolvimento - SEAD com cópia para o Chefe de Gabinete.
<b>Secretário Adjunto SEAD</b>	Ao receber e-mail	5	Autoriza, por e-mail, ao Chefe de Gabinete, a emissão do Ofício, alocação de número, colher assinatura do Secretário, digitalizar o Ofício para envio à concessionária de energia elétrica, por e-mail, sempre com cópia para a COSV.
<b>GABINETE</b>	Ao receber o ofício com a autorização do Secretário Adjunto SEAD	6	Emite o ofício formalmente assinado pelo Secretário SEMAD (ou substitutos, ou a quem for delegado essa atribuição).
		7	Encaminha o ofício via e-mail a concessionária com cópia a SEAD/COSV
<b>Servidor COSV</b>	Se não receber o e-mail	8	<b>Se</b> não receber a cópia do e-mail, faz a solicitação ao setor até que a remessa seja concretizada.
	Ao receber e-mail	9	Imprime o Ofício.
	Ao receber e-mail	10	Arquiva o Ofício em pasta própria (SERVIDOR: SEMAD – COSV / ANO).
		11	Envia por e-mail para o órgão solicitante que foi atendido a demanda.

**Título do Processo de Trabalho: PEDIDO DE LIGAÇÃO NOVA – MÉDIA TENSÃO (ENERGIA ELÉTRICA)**

**Objetivo:** Atender ao Órgão Municipal solicitante, nos padrões estabelecidos, o pedido de ligação nova, em média tensão, junto à concessionária de energia.

**Periodicidade:** Sempre que houver solicitação.

**Observação:**

- A unidade consumidora solicitante, com carga igual ou superior a 75 (setenta e cinco) kW, deverá ser atendida em MT, sendo necessária a instalação de subestação particular.
- Antes da solicitação à SEMAD, o Órgão Municipal deverá obter junto à agência de atendimento corporativo da concessionária de energia todos os esclarecimentos de ordem comercial, técnica, legal e econômico-financeira, necessários ao fornecimento da energia.

Executante	Quando	Nº	Descrição
Servidor COSV	Ao receber Ofício de solicitação de ligação nova – média tensão do Órgão Municipal, via SEMAD, já com prévia aprovação da concessionária de energia	1	Avalia se os dados informados estão de acordo com o modelo padrão da concessionária de energia (verificar exigências e padrões físicos no site: <a href="http://www.cemar116.com.br/residencial/servicos/solicitar-ligacao-nova">http://www.cemar116.com.br/residencial/servicos/solicitar-ligacao-nova</a> ). <b>Se</b> não estiver de acordo com o padrão, informa ao solicitante, por e-mail, as correções que precisarão ser feitas. <b>Se</b> estiver de acordo com o padrão, prepara minuta de Ofício com os termos da solicitação de ligação nova em baixa tensão.
		2	Encaminha-o, via e-mail, à Chefia COSV, para validação.
Chefia COSV	Ao receber e-mail	3	Faz análise e validação da minuta do Ofício.
		4	Encaminha a minuta do Ofício, via e-mail, à Secretária Adjunta de Modernização e Desenvolvimento - SEAD com cópia para Chefe de Gabinete.
Secretário Adjunto SEAD	Ao receber e-mail	5	Autoriza, por e-mail, à Chefe de Gabinete, a emissão do Ofício, alocação de número, colher assinatura do Secretário.
GABINETE	Ao receber o ofício com a autorização do Secretário Adjunto SEAD	6	Emite o ofício formalmente assinado pelo Secretário SEMAD (ou substitutos, ou a quem for delegado essa atribuição).
		7	Digitaliza o Ofício para envio à concessionária de energia, por e-mail, sempre com cópia para a COSV.
Servidor COSV	Ao receber e-mail	8	Imprime o Ofício.
		9	Arquiva-o juntamente com o Ofício anterior.
		10	Realiza contato, por e-mail, com a concessionária de energia, para verificar a necessidade de Contrato de Demanda e Fornecimento. <b>Se</b> não houver necessidade, finaliza o processo nesta etapa. <b>Se</b> houver necessidade, recebe Contrato, em 2 (duas) vias, elaborado pela concessionária de energia e envia-o ao Órgão Municipal solicitante, para assinatura.
	Ao receber Contrato assinado do	11	Envia-o para a concessionária de energia, para assinatura.



	órgão		
	Ao receber Contrato assinado pela concessionária	12	Encaminha uma via para o Órgão Municipal responsável, por e-mail.
		13	Arquiva o Ofício em pasta própria (SERVIDOR: SEMAD – COSV / ANO).

**Título do Processo de Trabalho: RELIGAÇÃO - ENERGIA ELÉTRICA**

**Objetivo:** Atender ao Órgão Municipal solicitante, nos padrões estabelecidos, o pedido de religação de energia junto à concessionária.

**Periodicidade:** Sempre que houver solicitação.

**Observação:** A religação é a reativação do fornecimento de energia suspenso a pedido do cliente, normalmente em caso de imóveis que se encontravam desocupados.

Executante	Quando	Nº	Descrição
Servidor COSV	Ao receber Ofício de solicitação de religação de energia do Órgão Municipal, via SEMAD	1	Avalia a documentação recebida (contrato de locação/dados da unidade consumidora: endereço, responsabilidade pelo pagamento etc.). <b>Se</b> não estiver conforme, informa ao solicitante as correções que precisarão ser feitas. <b>Se</b> estiver correta, verifica com a concessionária, pelo 0800-280-2800, a existência de débito. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Se</b> houver débito anterior ao contrato (no caso de imóvel alugado), informa por e-mail, ao órgão solicitante para que negocie com a concessionária de energia o débito existente e entregue à COSV o comprovante de pagamento ou de negociação.</li> <li>• <b>Se</b> houver débito, no caso de imóvel próprio, registra por e-mail à Secretário Adjunto para análise e deliberação.</li> <li>• <b>Se</b> não houver débito, prepara minuta de Ofício com os termos da solicitação de religação de energia.</li> </ul>
	Ao emitir minuta de Ofício	2	Encaminha-o, via e-mail, à Chefia COSV, para validação.
Chefia COSV	Ao receber e-mail	3	Faz análise e validação da minuta do Ofício.
		4	Encaminha a minuta do Ofício, via e-mail, à Secretária Adjunta de Modernização e Desenvolvimento - SEAD com cópia para Chefe de Gabinete.
Secretário Adjunto SEAD	Ao receber e-mail	5	Autoriza, por e-mail, à Chefe de Gabinete, a emissão do Ofício no padrão, alocação de número, colher assinatura do Secretário, digitalizar o Ofício para envio à concessionária de energia, por e-mail, sempre com cópia para a COSV.
GABINETE	Ao receber o ofício com a autorização do Secretário Adjunto SEAD	6	Emite o ofício formalmente assinado pelo Secretário SEMAD (ou substitutos, ou a quem for delegado essa atribuição).
		7	Encaminha o ofício via e-mail a concessionária com cópia a SEAD/COSV
Servidor COSV	Se não receber e- mail com Ofício	8	<b>Se</b> não receber a cópia do e-mail, faz a solicitação ao setor até que a remessa seja concretizada.
	Ao receber e-mail com Ofício	9	Imprime o Ofício.
		10	Arquiva o Ofício em pasta própria (SERVIDOR: SEMAD – COSV / ANO).
		11	Acompanha o atendimento do serviço solicitado à concessionária.
		12	Envia por e-mail para o órgão solicitante que foi atendido a demanda.

**Título do Processo de Trabalho: DESLIGAMENTO - ENERGIA ELÉTRICA**

**Objetivo:** Atender ao Órgão Municipal solicitante, nos padrões estabelecidos, o pedido de desligamento junto à concessionária de energia.

**Periodicidade:** Sempre que houver solicitação.

**Observação:**

- O desligamento é a suspensão, por solicitação do Órgão Municipal, do fornecimento de energia em razão da desocupação do imóvel/fim contrato de locação.
- No ato do desligamento, a unidade consumidora é automaticamente desagrupada da fatura de energia.

Executante	Quando	Nº	Descrição
<b>Servidor COSV</b>	Ao receber Ofício de solicitação de desligamento de energia do Órgão Municipal, via SEMAD	1	Avalia a documentação recebida (Ofício, contrato de locação/ dados da unidade consumidora). <b>Se</b> não estiver conforme, informa ao solicitante as correções que precisarão ser feitas. <b>Se</b> estiver correta, emite a minuta do ofício com o anexo.
	Ao emitir minuta de Ofício	2	Encaminha-o, via e-mail a minuta do ofício, à Chefia COSV, para validação.
<b>Chefia COSV</b>	Ao receber e-mail	3	Faz análise e validação da minuta do Ofício.
		4	Encaminha a minuta do Ofício, via e-mail, ao Secretário Adjunto de Modernização e Desenvolvimento - SEAD com cópia para Chefe de Gabinete.
<b>Secretário Adjunto SEAD</b>	Ao receber e-mail	5	Autoriza, por e-mail, à Chefe de Gabinete, a emissão do Ofício, alocação de número, colher assinatura do Secretário, digitalizar o Ofício para envio à concessionária de energia, por e-mail, sempre com cópia para a COSV.
<b>GABINETE</b>	Ao receber o ofício com a autorização do Secretário Adjunto SEAD	6	Emite o ofício formalmente assinado pelo Secretário SEMAD (ou substitutos, ou a quem for delegado essa atribuição).
		7	Encaminha o ofício via e-mail à concessionária com cópia a SEAD/COSV
<b>Servidor COSV</b>	Se não receber e-mail com Ofício	8	<b>Se</b> não receber a cópia do e-mail, faz a solicitação ao setor até que a remessa seja concretizada.
	Ao receber e-mail com Ofício	9	Imprime o Ofício.
		10	Arquiva o Ofício em pasta própria (SERVIDOR: SEMAD – COSV / ANO).
		11	Acompanha o atendimento do serviço solicitado à concessionária.
		12	Envia por e-mail para o órgão solicitante que foi atendido a demanda.

**Título do Processo de Trabalho: NOVOS ACESSOS, BLOQUEIO / DESBLOQUEIO (CELULAR / INTERURBANO) - TELEFONIA FIXA**

**Objetivo:** Atender ao Órgão Municipal solicitante, nos padrões estabelecidos, o pedido de novos acessos e bloqueio/desbloqueio em telefonia fixa, junto à concessionária de telefonia.

**Periodicidade:** Sempre que houver solicitação.

Executante	Quando	Nº	Descrição
<b>Servidor COSV</b>	Ao receber Ofício de solicitação de telefonia fixa – novos acessos e bloqueio/desbloqueio do Órgão Municipal, via SEMAD	1	Envia e-mail à operadora, solicitando a prestação do serviço.
	Ao receber e-mail da operadora com informação da data e horário previsto para execução do serviço	2	Repasa, por e-mail, ao Órgão Municipal solicitante, a data e o horário previsto que o serviço será realizado.
	Ao se certificar da conclusão do serviço junto à operadora, por e-mail	3	Entra em contato, por telefone, e confirma por e-mail, com o Gabinete do Órgão Municipal solicitante orientando como proceder para execução do serviço de ligação interna, bloqueio/desbloqueio (celular/interurbano)
	Ao se certificar, por e-mail, a conclusão do serviço no âmbito interno do Órgão Municipal solicitante	4	Faz o teste de funcionamento do número fixo ou se houve o bloqueio/desbloqueio (celular/interurbano)
		5	Confirma, por telefone, e por e-mail, ao Gabinete do Órgão Municipal solicitante, a conclusão do serviço e o funcionamento da linha telefônica ou bloqueio/desbloqueio (celular/interurbano).
		6	Envia por e-mail para o órgão solicitante que foi atendido a demanda.

**Título do Processo de Trabalho: SERVIÇOS TÉCNICOS - TELEFONIA FIXA**

**Objetivo:** Manter a telefonia fixa em condições operacionais favoráveis à utilização.

**Periodicidade:** Sempre que houver necessidade.

Executante	Quando	Nº	Descrição
<b>Órgão Municipal</b>	Quando identificar problemas em seu telefone fixo	1	<p><b>Se</b> for defeito na linha telefônica, faz contato pelo 0800-031-8031 com a operadora para verificação se o problema existente é de responsabilidade da operadora ou da PMSL.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Se</b> o problema for interno solicita ao técnico do próprio órgão municipal verificar o problema para viabilização da execução do serviço.</li> <li>• <b>Se</b> o problema for externo, deverá ser solicitado à operadora.</li> </ul> <p>Obs: É registrado o protocolo da operadora por meio do telefone 0800-031-8031, prazo de 24h a 48h para atendimento.</p>
	Quando a solicitação não for atendida pela operadora	2	Envia por e-mail o número do protocolo à COSV para que possa agilizar a solicitação do reparo
<b>Servidor COSV</b>	Ao receber e-mail com o número do protocolo	3	<p>Entra em contato por e-mail com a operadora para reinterar a solicitação.</p> <p>Acompanha a execução do serviço solicitado, para verificar se o pedido foi atendido.</p> <p><b>Se</b> o serviço foi executado a contento finaliza o processo.</p> <p><b>Se</b> o serviço não atendeu às necessidades do solicitante, reitera a cobrança ao responsável, pelo canal correspondente ao tipo de serviço.</p> <p>a) Acompanha a resolução do problema até ser sanado o fato gerador da solicitação.</p>
	Após ser sanado o problema/defeito gerador da solicitação	4	Arquiva o Ofício e as informações geradas, em pasta física desta coordenação.
		5	Envia por e-mail para o órgão solicitante a informação que foi atendido a demanda.

**Título do Processo de Trabalho: ENTREGA DE APARELHOS NOVOS - TELEFONIA MÓVEL**

**Objetivo:** Entregar/Receber do Órgão Municipal, aparelhos celulares novos/usados, para recebimento ou troca de novos aparelhos nos padrões estabelecidos, conforme previsão contratual.

Devolução de aparelhos usados em caso de exoneração ou perda de utilização desse serviço por conta do cargo/função.

**Periodicidade:** Sempre que houver solicitação e disponibilidade de aparelhos.

**Observação:** Os modelos definidos são em conformidade aos padrões definidos pela PMSL de acordo com o cargo/função.

<b>Órgão Municipal</b>	Emite ofício para o Secretário SEMAD solicitando aparelho	1	Secretário do Órgão (ou substitutos, ou a quem for delegado essa atribuição), envia ofício para SEMAD.
<b>Secretário Adjunto SEAD</b>	Ao receber ofício	2	Analisa solicitação, conforme regras da PMSL, e disponibilidade de aparelhos. Autoriza via e-mail e encaminha o ofício do órgão solicitante ao Servidor COSV, para a entrega do aparelho.
<b>Servidor COSV</b>	Ao receber Ofício e o e-mail de autorização do Secretário Adjunto	3	Providencia o celular solicitado, no prazo de 72 horas.
		4	Emite o formulário Termo de Entrega de Aparelho de Telefonia Móvel Celular.
		5	Entra em contato com o Órgão Municipal solicitante para entrega do referido aparelho celular, mediante assinatura do solicitante no Termo de Entrega de Aparelho de Telefonia Móvel Celular.
	Após entrega do aparelho celular	6	Anexa o Termo ao Ofício e os arquiva em pasta física.

**Título do Processo de Trabalho: DEVOLUÇÃO DE APARELHOS CELULARES USADOS OU TROCA DE APARELHOS - TELEFONIA MÓVEL**

<b>Executante</b>	<b>Quando</b>	<b>Nº</b>	<b>Descrição</b>
<b>Servidor COSV</b>	Ao receber Ofício de solicitação de devolução ou troca de aparelhos celulares usados do Órgão Municipal, via SEMAD	1	Emite o formulário "Termo de Devolução de Aparelho de Telefonia Móvel Celular Usado".
		2	Entra em contato com o Órgão Municipal solicitante para recebimento do referido aparelho celular usado, mediante conclusão do preenchimento do Termo de Devolução e assinaturas necessárias.
	Após recebimento do aparelho celular usado	3	Anexa o Termo de Devolução ao Ofício e os arquiva em pasta específica.

**Título do Processo de Trabalho: GERENCIAMENTO DO SISTEMA - TELEFONIA MÓVEL**

**Objetivo:** Gerenciar o serviço de telefonia da PMSL, tendo acesso ao aplicativo disponibilizado pela operadora por meio de senha.

**Periodicidade:** Quando houver autorização.

**Observação:** O aplicativo serve para alteração de créditos, bloqueio, ativação de serviços e emissão de faturas.

Executante	Quando	Nº	Descrição
<b>Servidor COSV</b>	Ao receber Ofício ou e-mail do Órgão Municipal, com autorização da SEMAD sobre gerenciamento do sistema de telefonia móvel	1	Acessa o site da operadora, faz o login (usuário e senha) e realiza o procedimento solicitado.
	Após procedimentos realizados	2	Confirma por e-mail o atendimento realizado.
		3	Anexa o e-mail ao Ofício (ou e-mail recebido) e arquiva-os em pasta física.

**Título do Processo de Trabalho: INCLUSÃO E EXCLUSÃO DE PACOTE DE DADOS (Acesso Internet) - TELEFONIA MÓVEL**

**Objetivo:** Atender ao Órgão Municipal solicitante, dentro dos padrões estabelecidos, quanto à viabilização do acesso à internet.

**Periodicidade:** Sempre que houver solicitação e deliberação do cargo (conforme regras estabelecidas pela PMSL) e disponibilidade financeira.

**Observação:** Verificar deliberação do cargo para a solicitação desse serviço

Executante	Quando	Nº	Descrição
Servidor COSV	Ao receber Ofício de solicitação de acesso à internet do Órgão Municipal com autorização da SEMAD	1	Envia e-mail à operadora de telefonia solicitando a liberação do acesso.
	Após procedimentos realizados	2	Arquiva o Ofício com o registro da solicitação atendida, em pasta física.
		3	Envia e-mail para o órgão solicitante que foi atendido a demanda.

**Obs: Verificar no faturamento seguinte a implantação/cobrança do serviço contratado.**



**Título do Processo de Trabalho: TROCA DE CHIP DANIFICADO E/OU INADEQUADO AO APARELHO - TELEFONIA MÓVEL**

**Objetivo:** Atender ao Órgão Municipal solicitante, dentro dos padrões estabelecidos, quanto à troca de chip danificado e/ou inadequado ao aparelho.

**Periodicidade:** Sempre que houver solicitação e disponibilidade financeira.

Executante	Quando	Nº	Descrição
<b>Servidor COSV</b>	Ao receber Ofício de solicitação de troca de chip danificado e/ou inadequado ao aparelho, com autorização da SEMAD	1	Envia e-mail à operadora de telefonia solicitando a troca do chip danificado e/ou inadequado ao aparelho.
		2	Após recebimento do chip, encaminha ao órgão solicitante.
	Após procedimentos realizados	3	Arquiva o Ofício com o registro da solicitação atendida, em pasta física.

**Título do Processo de Trabalho: SERVIÇOS POSTAIS – CORREIOS**

**Objetivo:** Efetivação do pagamento mensal de todas as faturas de fornecimento dos serviços postais realizado pelos CORREIOS aos Órgãos Municipais da PMSL, conforme previsão contratual.

**Periodicidade:** Mensal.

Executante	Quando	Nº	Descrição
Servidor COSV	A partir do 5º dia útil	1	Recebe as faturas das Secretarias já atestadas.
	Após recebimento das faturas	2	Faz uma crítica prévia da fatura.
	Após a crítica prévia	3	<b>Se</b> houver alteração, <b>Se</b> não houver alteração ou nenhuma significativa, atualiza a Planilha de Controle Mensal dos CORREIOS, em Excel e prepara os Memorandos em duas vias para autorização de pagamento.
Chefia COSV	Ao receber e-mail com relatório	4	Encaminha os Memorandos e Planilha para a Secretaria Adjunta.
	Após recebimento	5	Encaminha-o, com as faturas anexadas, à Coordenação de Orçamento – COOR, para as devidas providências quanto a pagamento, via Memorando.
	Após envio à COOR	6	A segunda via do memorando arquiva em pasta física.
Servidor COSV	Após dia 25 de cada mês ou quando solicitado pela chefia COSV ou SGC	7	Acessa e monitora o processo de pagamento da COOR, por meio de relatório disponibilizado pela Coordenação.

**Obs:** Tanto os processos recebidos quanto os enviados devem ser cadastrados no Sistema de Gerenciamento e-Doc.

## 8. Conclusão

Produtividade, qualidade e serviço ao cliente interno municipal, e alguns externos, são vantagens que ajudam a Coordenação de Serviço – COSV a superar dificuldades e desafios diários, sempre buscando a excelência em sua trajetória e criando valor ao integrar com equilíbrio pessoas, atribuições e tecnologia. Por esse motivo, não se pode falar em qualidade sem que se tenha pessoas competentes e dedicadas à missão de fazer de sua unidade administrativa uma área de excelência.

Todos esses atributos poderão ser incorporados ao dia a dia da Coordenação com o cumprimento do que estabelece este Manual, cujo conteúdo também poderá ser alterado, atualizado, de acordo com a evolução natural dos sistemas e dos princípios de eficiência, eficácia e efetividade.

Portanto, este Manual deve estar permanentemente ao alcance de todos os integrantes da COSV envolvidos na execução de seus procedimentos, para consulta e realização de análises para sugestões de melhorias operacionais.

**São Luís, 9 de Abril de 2018.**

### **Área Gestora do Processo:**

**Oswaldo Costa Filho**  
**Superintendência da Área de Contratos e Serviços**  
**SGC / SEAD**

### **Visto:**

**Regina Célia Bitencourt Reis de Pinho**  
**Secretária Adjunta de Modernização e Desenvolvimento**  
**SEAD / SEMAD**

### **Aprovação:**

**Mittyz Fabíola Carneiro Rodrigues**  
**Secretária Municipal de Administração**  
**SEMAD**

# ANEXOS

## TABELA

A tabela a seguir deverá estar permanentemente atualizada para que haja celeridade nos contatos para resolução das demandas de cada Órgão Municipal, devendo este entrar em contato direto com o Prestador do Serviço.

<b>Tabela de Contatos para Serviços</b>		
<b>Fornecedor</b>	<b>Telefone(s)</b>	<b>Principais Demandas para Solução</b>
<b>Concessionária de Água e Esgoto</b>	<b>Coordenação Grandes Consumidores</b> 3219-5189 3219-5192	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços Operacionais (rompimento de encanamento; roubo ou vandalismo de hidrômetro; solicitação de fiscalização, etc).</li> </ul>
<b>Concessionária de Energia Elétrica</b>	<b>Atendimento Corporativo</b> 0800-280-2800	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mudança de medidor de local;</li> <li>• Mudança de fase (oscilação);</li> <li>• Falta de energia elétrica.</li> </ul>
<b>Concessionária de Telefonia Fixa e Móvel</b>	<b>Atendimento ao Cliente (Telemar)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ligação originada/ Telefone Fixo 0800-031-8031</li> <li>➤ Ligação originada/ Aparelho Celular *8486</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitação de Reparos.</li> <li>• Dificuldade para originar chamadas ou problemas de configuração de aparelhos.</li> </ul>
<b>Concessionária de Serviços Postais</b>	<p><b>Central de Atendimento</b> <b><u>3003-0100</u></b> (Esclarecimento de dúvidas sobre os sistemas dos Correios)</p> <p><b>Atendimento Central de Operações Financeiras</b> <b><u>3003-0800</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema WEB;</li> <li>• Sistema de Postagem Eletrônica (SPE);</li> <li>• Endereçador;</li> <li>• Sistema de Cálculo de Preços e Prazos (SCPP);</li> <li>• Mala Direta Postal Especial (MDPE);</li> <li>• Certificação Digital.</li> <li>• Informações referentes ao Faturamento, esclarecimento de dúvidas sobre a fatura, questionamento de eventual divergência nos serviços faturados, etc.</li> </ul>

**FORMULÁRIOS  
E  
INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO**

## MODELO

### ANÁLISE DO FATURAMENTO DE SERVIÇOS

#### SERVIÇO ANALISADO

( ) Telefonia fixa    ( ) Telefonia móvel    ( ) Energia elétrica    ( ) Água e esgoto    ( ) Serviços postais

#### ÓRGÃO MUNICIPAL

( ) DIVERSAS UNIDADES

( ) SEMED

( ) SEMUS

Órgão Municipal:

Identificação:

#### ANÁLISE

Período: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ a \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Existência de Anomalia:

( ) Sim

( ) Não

#### RESUMO DA ANÁLISE

#### PROVIDÊNCIAS

#### DADOS DA PESSOA CONTATADA NA CONCESSIONÁRIA

Nome:

Fone:

E-mail:

Protocolo:

#### RESPOSTA DA CONCESSIONÁRIA

#### RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE

Nome:

Matrícula:

Rubrica:

Cargo/Função:

São Luís, de \_\_\_\_\_ de 201\_.

São Luís, de \_\_\_\_\_ de 201\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura Responsável pela Análise

\_\_\_\_\_  
Visto Coordenador COSV

## INSTRUÇÃO DE PREENCHIMENTO

### 1. Nome do Impresso

Análise do Faturamento de Serviços

### 2. Finalidade

Registrar o resultado da análise do faturamento de serviços prestados.

### 3. Âmbito de Aplicação

Coordenação de Serviços – COSV.

### 4. Emitente

Coordenação de Serviços – COSV.

### 5. Processo de Emissão

Manual.

### 6. Periodicidade

Mensal.

### 7. Nº e Distribuição de Vias

Emitido em 1 (uma) via, sendo posteriormente arquivada em pasta específica na COSV.

### 8. Preenchimento

#### 8.1. Serviço Analisado

Marcar com um X o tipo de serviço analisado, ou seja: Telefonia fixa, Telefonia móvel, Energia Elétrica, Água e Esgotos ou Serviços Postais.

Obs: No caso de Serviços Postais, a análise é realizada somente em casos excepcionais, ou seja, quando solicitado.

#### 8.2. Órgão Municipal

Marcar com um X o Órgão Municipal analisado em relação ao faturamento dos serviços, ou seja: Diversas Unidades, SEMED ou SEMUS.

##### 8.2.1. Órgão Municipal

Se o X for marcado em Diversas Unidades, informar o nome/sigla do Órgão Municipal cujo faturamento de serviços foi analisado.

##### 8.2.2. Identificação

Alocar o código de identificação da unidade consumidora.

#### 8.3. Análise

##### 8.3.1. Período

Registrar a data de início e de término, o qual constitui o período de consumo a ser analisado.

##### 8.3.2. Existência de Anomalia

Marcar com um X a alternativa Sim ou Não, indicando a existência ou não de anomalia no faturamento.

#### 8.4. Resumo da Análise

Descrever sucintamente a situação encontrada, com base na análise realizada.

#### 8.5. Providências

Informar as providências tomadas para a solução da situação encontrada.

#### 8.6. Dados da Pessoa Contatada na Concessionária

##### 8.6.1. Nome

Informar o nome da pessoa da concessionária que recebeu a demanda / questionamentos.



- 8.6.2. Fone**  
Informar o número do telefone da pessoa da concessionária que recebeu a demanda.
- 8.6.3. E-mail**  
Informar o endereço eletrônico da pessoa da concessionária que recebeu a demanda.
- 8.6.4. Protocolo**  
Registrar o número do protocolo gerado pela demanda.
- 8.7. Resposta da Concessionária**  
Descrever objetivamente o posicionamento da Concessionária sobre a demanda feita.
- 8.7.1. Responsável pela Análise**
- 8.7.2. Nome**  
Informar o nome do servidor da COSV responsável pela análise do faturamento do serviço.
- 8.7.3. Matrícula**  
Informar o número da matrícula funcional do servidor da COSV responsável pela análise.
- 8.7.4. Rubrica**  
Campo destinado para a rubrica do servidor que realizou a análise do faturamento do serviço prestado.
- 8.7.5. Cargo / Função**  
Informar o nome do cargo / função do servidor mencionado.
- 8.7.6. Data**  
Alocar o dia, mês e o ano de conclusão da análise.
- 8.8. São Luís,**  
Campo destinado para alocação da data de assinatura do servidor da COSV responsável pela análise.
- 8.9. Assinatura Responsável pela Análise**  
Campo destinado para assinatura do servidor da COSV responsável pela análise.
- 8.10. São Luís**  
Campo destinado para alocação da data de assinatura do Coordenador da COSV.
- 8.11. Visto Coordenador COSV**  
Campo destinado à assinatura de visto do chefe da Coordenação de Serviços – COSV.

**Validação da Instrução de Preenchimento:**

São Luís,        de                        de 20\_\_.

---

**Assinatura Coordenador COSV**

---

## MODELO

### TERMO DE ENTREGA DE APARELHO DE TELEFONIA MÓVEL CELULAR

Pelo presente Termo de Entrega de Aparelho de Telefonia Móvel Celular, a Secretaria Municipal de Administração – SEMAD, por meio de sua Coordenação de Serviços - COSV, faz, na presente data, a entrega do aparelho de telefonia celular e acessórios.

Servidor(a) / Receptor(a)	
Nome	Matrícula nº
CPF nº	Telefone para Contato
Órgão Municipal de Lotação	
Unidade Administrativa de Lotação	
Cargo	Nomenclatura

Aparelho de Telefonia Celular		
Itens	Descrição	Entregue
Nº do Tombo	:	( ) Sim ( ) Não
Nº da Linha	:	( ) Sim ( ) Não
Marca	:	( ) Sim ( ) Não
Modelo	:	( ) Sim ( ) Não
Manual	:	( ) Sim ( ) Não
Carregador	:	( ) Sim ( ) Não
Bateria / Série	:	( ) Sim ( ) Não
Cd de Instalação	:	( ) Sim ( ) Não
Chip (um)	:	( ) Sim ( ) Não
Cabo de Dados	:	( ) Sim ( ) Não
Cartão de Memória	:	( ) Sim ( ) Não

Observações:

Entrega:

São Luís, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Responsável pela Entrega

Declaro, pelo presente Termo, que recebi o bem acima descrito, o qual ficará sob minha guarda e inteira responsabilidade e atesto a ciência de minhas obrigações no que concerne ao zelo, manutenção e guarda do aparelho por mim recebido.

São Luís, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Servidor(a) Responsável pelo Bem

## INSTRUÇÃO DE PREENCHIMENTO

### 1. Nome do Impresso

Termo de Entrega de Aparelho de Telefonia Móvel Celular

### 2. Finalidade

Formalizar a entrega de aparelho de telefonia celular e acessórios ao servidor, para seu uso com fins de trabalho.

### 3. Âmbito de Aplicação

Coordenação de Serviços – COSV.

### 4. Emitente

Coordenação de Serviços – COSV.

### 5. Processo de Emissão

Digital.

### 6. Periodicidade

Sempre que houver necessidade de entregar aparelho de telefonia celular e acessórios ao servidor.

### 7. Nº e Distribuição de Vias

Emitido em 1 (uma) via, a qual permanece arquivada na COSV.

### 8. Preenchimento

#### 8.1. Servidor(a) / Receptor(a)

##### 8.1.1. Nome

Registrar o nome do(a) servidor(a) que ficará de posse do aparelho celular e acessórios.

##### 8.1.2. Matrícula nº

Registrar o respectivo número da matrícula funcional.

##### 8.1.3. CPF nº

Informar o número do CPF do(a) servidor(a).

##### 8.1.4. Telefone para Contato

Indicar o número do telefone por meio do qual a COSV poderá entrar em contato com o(a) servidor(a).

##### 8.1.5. Órgão Municipal de Lotação

Indicar o nome/sigla do Órgão Municipal onde o(a) servidor(a) encontra-se lotado(a).

##### 8.1.6. Unidade Administrativa de Lotação

Indicar o nome/sigla da Unidade Administrativa, dentro do Órgão Municipal onde o(a) servidor(a) encontra-se lotado(a).

##### 8.1.7. Cargo

Informar o nome do cargo do(a) servidor(a).

##### 8.1.8. Nomenclatura

Registrar o código do cargo informado.

#### 8.2. Aparelho de Telefonia Celular

##### 8.2.1. Descrição

Escrever sucintamente a descrição de cada item relacionado.

##### 8.2.2. Entrega

Marcar com um X nas opções Sim ou Não, afirmando se o respectivo item foi entregue ou não.

#### 8.3. Observações

Campo destinado para quaisquer informações adicionais que se fizerem necessárias.

#### 8.4. Entrega

##### 8.4.1. São Luís,

Informar a data de entrega do aparelho celular e acessórios ao(a) servidor(a).

**8.4.2. Responsável pela Entrega**

Campo destinado para a assinatura do responsável da COSV que fez a entrega do aparelho celular e acessórios ao(à) servidor(a).

**8.5. Declaração**

**8.5.1. São Luís,**

Campo destinado para a data de assinatura do(a) servidor(a) responsável pelo bem, comprometendo-se com a declaração supracitada no formulário.

**8.5.2. Servidor Responsável pelo Bem**

Campo destinado para a assinatura do(a) servidor(a) responsável pelo bem recebido.

**Validação da Instrução de Preenchimento:**

São Luís, de de 20\_\_.

---

**Assinatura Coordenador COSV**

---

## MODELO

### TERMO DE DEVOLUÇÃO DE APARELHO DE TELEFONIA MÓVEL CELULAR USADO

Pelo presente Termo de Devolução de Aparelho de Telefonia Móvel Celular Usado, a Secretaria Municipal de Administração – SEMAD, por meio de sua Coordenação de Serviços - COSV, recebe, na presente data, o aparelho de telefonia celular e acessórios.

Servidor(a)	
Nome	Matrícula nº
CPF nº	Telefone para Contato
Órgão Municipal de Lotação	
Unidade Administrativa de Lotação	
Cargo	Nomenclatura

Aparelho de Telefonia Celular		
Itens	Descrição	Devolvido
Nº do Tombo	:	( ) Sim ( ) Não
Nº da Linha	:	( ) Sim ( ) Não
Marca	:	( ) Sim ( ) Não
Modelo	:	( ) Sim ( ) Não
Manual	:	( ) Sim ( ) Não
Carregador	:	( ) Sim ( ) Não
Bateria / Série	:	( ) Sim ( ) Não
Cd de Instalação	:	( ) Sim ( ) Não
Chip (um)	:	( ) Sim ( ) Não
Cabo de Dados	:	( ) Sim ( ) Não
Cartão de Memória	:	( ) Sim ( ) Não

Motivo da Devolução:

( ) Desvinculação do Órgão; ( ) Função não mais justifica seu uso; ( ) Equipamento inservível;  
( ) Deliberação Administrativa; ( ) Outro motivo (especificar):

Observações:

Declaro, pelo presente Termo, que é de minha responsabilidade devolver o bem supracitado em perfeitas condições, ressalvado o seu desgaste normal.

São Luís, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Servidor(a) Responsável pela Devolução do Bem

Recebimento: São Luís, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Recebi o aparelho celular:

( ) Em estado normal; ( ) Deteriorado; ( ) Com acessórios incompletos; ( ) Outra situação:

\_\_\_\_\_  
Assinatura COSV / Carimbo

Ciência do(a) Servidor(a): \_\_\_\_\_

## INSTRUÇÃO DE PREENCHIMENTO

### 1. Nome do Impresso

Termo de Devolução de Aparelho de Telefonia Móvel Celular Usado

### 2. Finalidade

Formalizar a devolução à COSV de aparelho de telefonia celular usado e acessórios.

### 3. Âmbito de Aplicação

Coordenação de Serviços – COSV.

### 4. Emitente

Coordenação de Serviços – COSV.

### 5. Processo de Emissão

Digital.

### 6. Periodicidade

No ato da devolução do aparelho de telefonia celular e acessórios à COSV.

### 7. Nº e Distribuição de Vias

Emitido em 1 (uma) via, a qual permanece arquivada na COSV.

### 8. Preenchimento

#### 8.1. Servidor(a) / Receptor(a)

##### 8.1.1. Nome

Registrar o nome do(a) servidor(a) que está fazendo a devolução do aparelho celular usado e acessórios.

##### 8.1.2. Matrícula nº

Registrar o respectivo número da matrícula funcional.

##### 8.1.3. CPF nº

Informar o número do CPF do(a) servidor(a).

##### 8.1.4. Telefone para Contato

Indicar o número do telefone por meio do qual a COSV poderá entrar em contato com o(a) servidor(a).

##### 8.1.5. Órgão Municipal de Lotação

Indicar o nome/sigla do Órgão Municipal onde o(a) servidor(a) encontra-se lotado(a).

##### 8.1.6. Unidade Administrativa de Lotação

Indicar o nome/sigla da Unidade Administrativa, dentro do Órgão Municipal onde o(a) servidor(a) encontra-se lotado(a).

##### 8.1.7. Cargo

Informar o nome do cargo do(a) servidor(a).

##### 8.1.8. Nomenclatura

Registrar o código do cargo informado.

#### 8.2. Aparelho de Telefonia Celular

##### 8.2.1. Descrição

Escrever sucintamente a descrição de cada item relacionado.

##### 8.2.2. Entregue

Marcar com um X nas opções Sim ou Não, afirmando se o respectivo item foi devolvido ou não.

#### 8.3. Motivo da Devolução

Marcar com um X na opção que justifique a devolução do aparelho celular usado e acessórios.

#### 8.4. Observações

Campo destinado para quaisquer informações adicionais que se fizerem necessárias.

#### 8.5. Declaração

**8.5.1. São Luís,**

Informar a data de assinatura do(a) servidor(a) que está realizando a devolução do aparelho celular e acessórios e seu comprometimento com a declaração supracitada no formulário.

**8.5.2. Servidor(a) Responsável pela Devolução do Bem**

Campo destinado para a assinatura do(a) servidor(a) que está realizando a devolução do aparelho celular e acessórios e seu comprometimento com a declaração supracitada no formulário.

**8.6. Recebimento**

**8.6.1. São Luís,**

Campo destinado para a data de assinatura do servidor da COSV responsável pelo recebimento do bem.

**8.6.2. Recebi o aparelho celular:**

Marcar com um X na opção que caracterize o estado de conservação do aparelho celular e acessórios devolvidos.

**8.6.3. Assinatura COSV / Carimbo**

Campo destinado para a assinatura do responsável da COSV que recebeu de volta o aparelho celular e acessórios do(a) servidor(a).

**8.7. Ciência do Servidor**

Campo destinado para a assinatura do(a) servidor(a) que está realizando a devolução do aparelho celular e acessórios, dando ciência de que a COSV o recebeu.

**Validação da Instrução de Preenchimento:**

São Luís, de de 20\_\_.

---

Assinatura Coordenador COSV

---

---

**MODELOS DE OFÍCIOS  
E  
INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO**



## MODELO

Ofício nº \_\_\_\_\_/20\_\_.

São Luís, XX de XXXXXX de 20\_\_.

At. Sua Excelência Sr(a)

Nesta

**Assunto: Ligação Nova e Agrupamento de Conta – CAEMA**

**Senhor(a) Secretário(a),**

Solicitamos a V.Sa. providências junto à concessionária de Água e Esgoto a **Ligação Nova e Respectivo Agrupamento na Fatura Agrupadora** deste Órgão Municipal, do imóvel onde funcionará a \_\_\_\_\_, vinculado à Conta Controle / CAEMA \_\_\_\_\_, conforme dados a seguir:

- **Endereço:** \_\_\_\_\_
- **CEP:** \_\_\_\_\_
- **Ponto de Referência:** \_\_\_\_\_

Para retorno da execução do serviço segue contatos:

Nome do servidor responsável \_\_\_\_\_

Telefone \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Atenciosamente,

**(Nome e assinatura do titular do Órgão Municipal)**

**(Nome do Cargo)**

**INSTRUÇÃO DE PREENCHIMENTO**

**1. Nome do Impresso**

Ofício - Ligação Nova e Agrupamento de Conta – CAEMA.

**2. Finalidade**

Solicitar à SEMAD providências junto à CAEMA quanto à **Ligação Nova** de água e **Respectivo Agrupamento na Fatura Agrupadora** do Órgão Municipal em questão.

**3. Âmbito de Aplicação**

Órgão Municipal que compõe a estrutura orgânica da Prefeitura de São Luís.

**4. Emitente**

Gabinete do respectivo Órgão Municipal.

**5. Processo de Emissão**

Digital.

**6. Periodicidade**

Quando se fizer necessário.

**7. Nº e Distribuição de Vias**

Determinado pelo respectivo Órgão Municipal.

**8. Preenchimento**

**8.1. Ofício nº** - Alocar o número do Ofício.

**8.2. São Luís** - Alocar a data do Ofício.

**8.3. De** - Informar o nome do Órgão Municipal solicitante.

**8.4. Para** - Secretaria Municipal de Administração – SEMAD.

**8.5. Assunto**

Informar o assunto relativo ao Ofício – solicitação de **Ligação Nova e Agrupamento de Conta – CAEMA**.

**8.6. Funcionará a**

Informar o nome do Órgão/Unidade Administrativa ou Atividade que se instalará no endereço informado.

**8.7. Vinculado à Conta Controle / CAEMA**

Informar o número da Conta Controle / CAEMA.

**8.8. Conforme Dados a Seguir:**

**8.8.1. Endereço**

Informar o endereço para instalação de Ligação Nova de água.

**8.8.2. CEP**

Informar o número do CEP correspondente ao endereço indicado.

**8.8.3. Ponto de Referência**

Informar pontos de relevância que facilitem o encontro rápido do endereço.

**8.9. Nome e Assinatura do Titular do Órgão Municipal / Nome do Cargo**

Campo destinado para assinatura do titular do Órgão Municipal, com seu nome e o cargo.

**Validação da Instrução de Preenchimento:**

São Luís, de de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
**Assinatura Coordenador COSV**

## MODELO

Ofício nº \_\_\_\_\_/20\_\_.

São Luís, XX de XXXXXX de 20\_\_.

At. Sua Excelência Sr(a)

\_\_\_\_\_

Nesta

**Assunto: Ligação Nova e Agrupamento de Conta (CEMAR)**

**Senhor(a) Secretário(a),**

Solicitamos a V.Sa. providências junto à concessionária de Energia Elétrica quanto a **Ligação Nova e Respectivo Agrupamento na Fatura Agrupadora** deste Órgão Municipal, do imóvel onde funcionará a \_\_\_\_\_, vinculado à Conta Contrato Coletiva nº \_\_\_\_\_, conforme dados a seguir:

- **Endereço:** \_\_\_\_\_
- **CEP:** \_\_\_\_\_
- **Contato do Solicitante:** \_\_\_\_\_
- **Ponto de Referência:** \_\_\_\_\_
- **Carga Instalada:**

Item	Equipamentos Elétricos	Quantidade

Para retorno da execução do serviço segue contatos:

Nome do servidor responsável \_\_\_\_\_

Telefone \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Atenciosamente,

**(Nome e assinatura do titular do Órgão Municipal)**

**(Nome do Cargo)**

**INSTRUÇÃO DE PREENCHIMENTO**

**1. Nome do Impresso**

Ofício - Ligação Nova e Agrupamento de Conta (CEMAR)

**2. Finalidade**

Solicitar à SEMAD providências junto à CEMAR quanto à **Ligação Nova** de energia e **Respectivo Agrupamento na Fatura Agrupadora** do Órgão Municipal em questão.

**3. Âmbito de Aplicação**

Órgão Municipal que compõe a estrutura orgânica da Prefeitura de São Luís.

**4. Emitente**

Gabinete do respectivo Órgão Municipal.

**5. Processo de Emissão**

Digital.

**6. Periodicidade**

Quando se fizer necessário.

**7. Nº e Distribuição de Vias**

Determinado pelo respectivo Órgão Municipal.

**8. Preenchimento**

**8.1. Ofício nº**

Alocar o número do Ofício.

**8.2. São Luís,**

Alocar a data do Ofício.

**8.3. De**

Informar o nome do Órgão Municipal solicitante.

**8.4. Para**

Secretaria Municipal de Administração – SEMAD.

**8.5. Assunto**

Informar o assunto relativo ao Ofício – solicitação de **Ligação Nova** de energia e **Agrupamento de Conta – CEMAR**.

**8.6. Funcionará a**

Informar o nome do Órgão/Unidade Administrativa ou Atividade que se instalará no endereço informado.

**8.7. Vinculado à Conta Contrato Coletiva nº**

Informar o número da Conta Contrato Coletiva

**8.8. Conforme Dados a Seguir:**

**8.8.1. Endereço**

Informar o endereço para instalação de Ligação Nova de energia.

**8.8.2. CEP**

Informar o número do CEP correspondente ao endereço indicado.

**8.8.3. Contato do Solicitante**

Informar o número de telefone do solicitante para caso de necessidade de contato com ele.

**8.8.4. Ponto de Referência**

Informar pontos de relevância que facilitem o encontro rápido do endereço informado.

**8.8.5. Carga Instalada**

**a) Item**

Alocar os itens numéricos, em sequência.

**b) Equipamentos Elétricos**

Informar os equipamentos elétricos que serão instalados no referido endereço.

**c) Quantidade**

Informar a quantidade de cada equipamento elétrico a ser instalado.

**8.9. Nome e Assinatura do Titular do Órgão Municipal / Nome do Cargo**

Campo destinado para assinatura do titular do Órgão Municipal, com seu nome e o cargo.

**Validação da Instrução de Preenchimento:**

São Luís, de de 20\_\_.

---

**Assinatura Coordenador COSV**

---

## MODELO

Ofício nº \_\_\_\_\_/20\_\_.

São Luís, XX de XXXXXX de 20\_\_.

At. Sua Excelência Sr(a)

\_\_\_\_\_

Nesta

**Assunto: Novo Acesso Telefônico – Fixo**

**Senhor(a) Secretário(a),**

Solicitamos a V.Sa. providências junto à concessionária de Telefonia (Fixa) **Nova Instalação Telefônica** para o imóvel onde funcionará a \_\_\_\_\_, conforme dados a seguir:

- **Endereço:** \_\_\_\_\_
- **CEP:** \_\_\_\_\_
- **Contato do Solicitante:** \_\_\_\_\_
- **Ponto de Referência:** \_\_\_\_\_

Para retorno da execução do serviço segue contatos:

Nome do servidor responsável \_\_\_\_\_

Telefone \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Atenciosamente,

**(Nome e assinatura do titular do Órgão Municipal)**

**(Nome do Cargo)**

## INSTRUÇÃO DE PREENCHIMENTO

**1. Nome do Impresso**

Ofício - Novo Acesso Telefônico – Fixo

**2. Finalidade**

Solicitar à SEMAD providências junto à concessionária de Telefonia Fixa, **Nova Instalação Telefônica – Fixo** no Órgão Municipal em questão.

**3. Âmbito de Aplicação**

Órgão Municipal que compõe a estrutura orgânica da Prefeitura de São Luís.

**4. Emitente**

Gabinete do respectivo Órgão Municipal.

**5. Processo de Emissão**

Digital.

**6. Periodicidade**

Quando se fizer necessário.

**7. Nº e Distribuição de Vias**

Determinado pelo respectivo Órgão Municipal.

**8. Preenchimento**

**8.1. Ofício nº**

Alocar o número do Ofício.

**8.2. São Luís,**

Alocar a data do Ofício.

**8.3. De**

Informar o nome do Órgão Municipal solicitante.

**8.4. Para**

Secretaria Municipal de Administração – SEMAD.

**8.5. Assunto**

Informar o assunto relativo ao Ofício – solicitação de **Nova Instalação Telefônica – Fixo**.

**8.6. Funcionará a**

Informar o nome do Órgão/Unidade Administrativa ou Atividade que se instalará no endereço informado.

**8.7. Conforme Dados a Seguir:**

**8.7.1. Endereço**

Informar o endereço para instalação da Nova Instalação Telefônica – Fixo.

**8.7.2. CEP**

Informar o número do CEP correspondente ao endereço indicado.

**8.7.3. Contato do Solicitante**

Informar o número de telefone do solicitante para caso de necessidade de contato com ele.

**8.7.4. Ponto de Referência**

Informar pontos de relevância que facilitem o encontro rápido do endereço informado.

**8.8. Nome e Assinatura do Titular do Órgão Municipal / Nome do Cargo**

Campo destinado para assinatura do titular do Órgão Municipal, com seu nome e o cargo.

**Validação da Instrução de Preenchimento:**

São Luís, de de 20\_\_.

---

Assinatura Coordenador COSV

---



## MODELO

Ofício nº \_\_\_\_\_/20\_\_.

São Luís, XX de XXXXXX de 20\_\_.

At. Sua Excelência Sr(a)

\_\_\_\_\_

Nesta

**Assunto: Novo Acesso Telefônico – Móvel**

**Senhor(a) Secretário(a),**

Solicitamos a V.Sa. providências junto à concessionária de Telefonia (Móvel) **Nova Habilitação**, conforme dados a seguir:

- **Nome do Usuário:** \_\_\_\_\_
- **Matrícula Funcional:** \_\_\_\_\_
- **Cargo:** \_\_\_\_\_

Para retorno da execução do serviço segue contatos:

Nome do servidor responsável \_\_\_\_\_

Telefone \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Atenciosamente,

**(Nome e assinatura do titular do Órgão Municipal)**

**(Nome do Cargo)**

## INSTRUÇÃO DE PREENCHIMENTO

**1. Nome do Impresso**

Ofício - Novo Acesso Telefônico – Móvel

**2. Finalidade**

Solicitar à SEMAD providências junto à concessionária de Telefonia Fixa, **Nova Instalação Telefônica – Móvel** no Órgão Municipal em questão.

**3. Âmbito de Aplicação**

Órgão Municipal que compõe a estrutura orgânica da Prefeitura de São Luís.

**4. Emitente**

Gabinete do respectivo Órgão Municipal.

**5. Processo de Emissão**

Digital.

**6. Periodicidade**

Quando se fizer necessário.

**7. Nº e Distribuição de Vias**

Determinado pelo respectivo Órgão Municipal.

**8. Preenchimento**

**8.1. Ofício nº**

Alocar o número do Ofício.

**8.2. São Luís,**

Alocar a data do Ofício.

**8.3. De**

Informar o nome do Órgão Municipal solicitante.

**8.4. Para**

Secretaria Municipal de Administração – SEMAD.

**8.5. Assunto**

Informar o assunto relativo ao Ofício – solicitação de **Nova Habilitação**.

**8.6. Conforme Dados a Seguir:**

**8.6.1. Nome do Usuário**

Informar o nome do(a) servidor(a) que utilizará o aparelho móvel.

**8.6.2. Matrícula Funcional**

Informar o número da matrícula funcional do(a) respectivo(a) servidor(a).

**8.6.3. Cargo**

Informar o nome do cargo do(a) servidor(a).

**8.7. Nome e Assinatura do Titular do Órgão Municipal / Nome do Cargo**

Campo destinado para assinatura do titular do Órgão Municipal, com seu nome e o cargo.

**Validação da Instrução de Preenchimento:**

São Luís, de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura Coordenador COSV

## MODELO

Ofício nº \_\_\_\_\_/20\_\_.

São Luís, XX de XXXXXX de 20\_\_.

De : \_\_\_\_\_

Para : \_\_\_\_\_

At. Sua Excelência Sr(a)

Nesta

**Assunto: Troca de Titularidade e Agrupamento (CEMAR / CAEMA)**

**Senhor(a) Secretário(a),**

Solicitamos a V.Sa. providências junto à concessionária de Energia Elétrica (ou de Água e Esgoto) a **Troca de Titularidade e posterior Agrupamento na Fatura Agrupadora** deste Órgão Municipal, do imóvel onde funcionará a \_\_\_\_\_, Conta Contrato \_\_\_\_\_, vinculado à Conta Contrato Coletiva nº \_\_\_\_\_, conforme dados a seguir, incluindo as cópias em anexo:

- **Endereço:** \_\_\_\_\_
- **CEP:** \_\_\_\_\_
- **Ponto de Referência:** \_\_\_\_\_
- **Cópia do contrato de locação ou termo de cessão ou escritura do imóvel;**

Para retorno da execução do serviço segue contatos:

Nome do servidor responsável \_\_\_\_\_

Telefone \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Atenciosamente,

**(Nome e assinatura do titular do Órgão Municipal)**

**(Nome do Cargo)**

## INSTRUÇÃO DE PREENCHIMENTO

### 1. Nome do Impresso

Ofício – Troca de Titularidade e Agrupamento (CEMAR / CAEMA)

### 2. Finalidade

Solicitar à SEMAD providências junto às concessionárias de energia e de água e esgoto, a **Troca Titularidade e Agrupamento na Fatura Agrupadora** do Órgão Municipal em questão.

### 3. Âmbito de Aplicação

Órgão Municipal que compõe a estrutura orgânica da Prefeitura de São Luís.

### 4. Emitente

Gabinete do respectivo Órgão Municipal.

### 5. Processo de Emissão

Digital.

### 6. Periodicidade

Quando se fizer necessário.

### 7. Nº e Distribuição de Vias

Determinado pelo respectivo Órgão Municipal.

### 8. Preenchimento

#### 8.1. Ofício nº

Alocar o número do Ofício.

#### 8.2. São Luís,

Alocar a data do Ofício.

#### 8.3. De

Informar o nome do Órgão Municipal solicitante.

#### 8.4. Para

Secretaria Municipal de Administração – SEMAD.

#### 8.5. Assunto

Informar o assunto relativo ao Ofício – solicitação de **Troca de Titularidade e posterior Agrupamento na Fatura Agrupadora** do Órgão Municipal solicitante.

#### 8.6. Funcionará a

Informar o nome do Órgão/Unidade Administrativa ou Atividade que se instalará no endereço informado.

#### 8.7. Conta Contrato

Informar o número da Conta Contrato.

#### 8.8. Conta Contrato Coletiva nº

Informar o número da Conta Contrato Coletiva.

#### 8.9. Conforme dados a seguir:

##### 8.9.1. Endereço

Informar o endereço para execução do serviço.

##### 8.9.2. CEP

Informar o número do CEP correspondente ao endereço indicado.

##### 8.9.3. Ponto de Referência

Informar pontos de relevância que facilitem o encontro rápido do endereço informado.

#### 8.10. Nome e Assinatura do Titular do Órgão Municipal / Nome do Cargo

Campo destinado para assinatura do titular do Órgão Municipal, com seu nome e o cargo.

Validação da Instrução de Preenchimento:

São Luís, de de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura Coordenador COSV

---

---