



PROGRAMA DE INCLUSÃO DIGITAL – MINISTÉRIO DA SAÚDE

Atendendo ao Ato Anatel Número 7.828 de 22/12/2008, da Anuência Prévia e do termo de Autorização da Anatel, expedito para exploração de serviço TV DTH por parte da Oi com instalação de 5.560 kits (antena e decodificador), sendo 1.390 instalações por trimestre em órgãos selecionados pelo Ministério da Saúde, foram descritas abaixo as premissas que deverão ser seguidas pelas PSTV`s.

1) Todo atendimento deverá estar cadastrado no Sistema SINN.

2) PRAZO DE ATENDIMENTO

2.1) Área Atendida com Oi TV

a) Habilitação/ Mudança de Endereço: em até 4 dias.

b) Manutenção: em até 48 horas.

2.2) Área **NÃO** atendida com Oi TV

a) Habilitação/ Mudança de Endereço: em até 15 dias.

b) Manutenção: em até 7 dias.

3) AGENDAMENTO

3.1) Ao contatar os Conselhos Municipais de Saúde para agendar o serviço, solicitamos que informe neste contato que a instalação é referente ao acordo entre o Ministério da Saúde e a Anatel do PROGRAMA DE INCLUSÃO DIGITAL (PID).

Obs.: Esta informação é importante para que os conselhos autorizem a execução do serviço, pois anteriormente nos apresentávamos simplesmente como Oi.

3.2) Durante o agendamento deve ser confirmado se o local possui TV e se o endereço de instalação é o mesmo que está cadastrado no sistema SINN.

3.3) Atualizar o sistema SINN com a informação do agendamento

3.4) Em caso de qualquer impossibilidade de instalação por parte do Conselho Municipal de Saúde ao realizar contato para agendar e/ou confirmar o serviço, informar por e-mail no final de cada dia uma planilha para o ponto focal PID-Oi com os seguintes dados: UF, Município, prestadora, número do contrato, data e hora do contato, pendência encontrada e nome e sobrenome do responsável que informou a impossibilidade de execução do serviço.



4) EXECUÇÃO EM CAMPO

4.1) O técnico deverá estar ciente que a instalação é referente ao acordo entre o Ministério da Saúde e a Anatel do PROGRAMA DE INCLUSÃO DIGITAL (PID).

4.2) Em caso de divergência de endereço de instalação, o técnico deverá informar ao responsável do conselho que a alteração do endereço só poderá ser feita com a autorização da equipe do PID-MS, conforme procedimento abaixo:

- O responsável pelo conselho Local deverá entrar em contato com a equipe do Programa de Inclusão Digital – MS, através do Telefone 61-33153704 (9:00 as 17:00) e após o contato, será solicitado o envio de e-mail para pid@saude.gov.br , marias.socorro@saude.gov.br , candisse.costa@saude.gov.br copiando a zenite.bogea@saude.gov.br e cleyton@oi.net.br (Oi) com os seguintes dados:

- Endereço Anterior:
- Novo endereço completo (nome do logradouro, número, complemento, bairro, município, UF) :
- CEP:
- Telefones de contato:
- Nome do Responsável do Conselho:

4.3) Estas informações deverão ser informadas ao Controle Operacional da PSTV que registrará na planilha de controle e o endereço será corrigido no sistema SINN.

4.4) Em caso de impossibilidade de contato do responsável pelo Conselho com a equipe do PID-MS, o técnico NÃO deverá executar a instalação. Preencher o RAT informando o motivo de divergência de endereço com a ciência do responsável do Conselho.

4.5) Em caso de autorização por telefone da equipe do PID – MS e impossibilidade de envio de e-mail, solicitar que o responsável do Conselho informe a equipe do PID-MS o motivo. A autorização por e-mail será registrada para a OI pela equipe do PID – MS.

4.6) Em caso de qualquer impossibilidade de instalação por parte do Conselho de Saúde, o técnico deverá preencher o RAT com o motivo da pendência, nome/ciência do responsável do conselho e sinalizar ao Controle Operacional da PSTV para atualização do sistema SINN.

4.7) Havendo a possibilidade de instalação, o técnico deverá executar o serviço, demonstrar ao responsável pelo Conselho o perfeito funcionamento do serviço Oi TV , informando a grade de canais disponíveis, conforme quadro a seguir:



LINE UP (MINISTÉRIO DA SAÚDE)				
QDE	Nº	NOME DO CANAL	TP	OBS
1	2	TV CULTURA	11808 H	-----
2	6	REDE TV	11808 H	-----
3	11	SBT	11015 H	-----
4	13	RECORD	11055 H	-----
5	14	NBR	11015 H	-----
6	16	CANÇÃO NOVA	12012 H	-----
7	20	TV BRASIL	11095 H	-----
8	21	TV JUSTIÇA	11808 H	-----
9	22	TV SENADO	11055 H	-----
10	23	TV CÂMARA	11055 H	-----
11	24	TV ESCOLA	11808 H	-----
12	31	CANAL OI	11972 H	-----
13	134	RECORD NEW	11095 H	-----
14	910	CANAL SAÚDE	11808 H	No EPG o nome do canal é apresentado como Teste Oi

4.8) O RAT (Relatório de Atendimento Técnico) deverá estar todo preenchido com letra legível e assinado pelo responsável do Conselho Municipal de Saúde, com a seguinte observação: **“Prestação de serviço isenta de cobrança nos termos dos Atos 7.828/2008 (Anuência Prévia) e 6.174/2008 (Autorização do DTH)”**.

4.9) Após a execução, o técnico deverá devolver o RAT à empresa prestadora de serviço (PSTV).

5) CONTROLE OPERACIONAL

5.1) Atualizar o sistema SINN com as ações executadas em campo (BN ou BT).

5.2) Informar diariamente no fim do dia para o ponto focal PID-OI os seguintes status das OS's trabalhadas:

- Quantas e quais OS's estão agendadas para o dia seguinte;
- Quantas e quais OS's foram baixadas totalmente (BT);
- Quantas e quais OS's não executadas (BN) e os motivos informados.

5.3) Receber do técnico os RAT's de instalação que foram executados como BT e encaminhar digitalizada para o ponto focal PID-OI em até 10 dias após a execução do serviço .

5.4) Em até 30 dias após a execução do serviço, separar fisicamente os RAT's dos atendimentos aos Conselhos Municipais de Saúde e encaminhar para o responsável



Regional Oi que providenciará o envio via malote para o ponto focal PID-Oi com o romaneio identificando: UF, Município, prestadora, número do contrato, número da RAT, data da execução do serviço e nome do técnico que instalou o serviço.

6) MANUTENÇÃO

6.1) Nos casos em que o cliente reclamar do serviço, será aberta uma solicitação de Manutenção, onde o ponto focal PID-Oi enviará a solicitação para execução das PSTV's, atendendo os prazos conforme item 01.

Por entendermos que a base sólida de nossa parceria está pautada no respeito ao cliente, segurança, qualidade dos serviços prestados e acima de tudo confiança, solicitamos que sejam tomadas todas providencias necessárias de forma que possamos atender o escopo previsto no contrato.