

	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo		Código: 15.008	
	Diretoria Responsável: DIRAFI	Superintendência Responsável: SUPTIN		Elaboração: GERSOL
	Data de criação: 31/07/2020	Início da vigência: 03/12/2020	Próxima revisão: 03/12/2022	Validação: DIRAFI
Assunto: Gerir o sistema de telefonia da Companhia Docas do Rio de Janeiro			Versão: 1.0	

GERIR O SISTEMA DE TELEFONIA DA COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO

	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo			Código: 15.008
	Diretoria Responsável: DIRAFI	Superintendência Responsável: SUPTIN		Elaboração: GERSOL
	Data de criação: 31/07/2020	Início da vigência: 03/12/2020	Próxima revisão: 03/12/2022	Validação: DIRAFI
Assunto: Gerir o sistema de telefonia da Companhia Docas do Rio de Janeiro				Versão: 1.0

Sumário

1. OBJETIVO	3
2. ABRANGÊNCIA	3
3. DEFINIÇÕES	3
4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	3
5. DETALHAMENTO	6
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	9
7. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL	9
8. ANEXOS	9
9. APROVAÇÃO	9

	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo			Código: 15.008
	Diretoria Responsável: DIRAFI	Superintendência Responsável: SUPTIN		Elaboração: GERSOL
	Data de criação: 31/07/2020	Início da vigência: 03/12/2020	Próxima revisão: 03/12/2022	Validação: DIRAFI
Assunto: Gerir o sistema de telefonia da Companhia Docas do Rio de Janeiro				Versão: 1.0

1. OBJETIVO

- 1.1. Disciplinar a utilização do sistema de telefonia da Companhia;
- 1.2. Adotar medidas que visem à racionalização dos custos provenientes da utilização dos serviços de telefonia fixa e móvel;
- 1.3. Implantar o sistema de telefonia da CDRJ composto dos serviços telefônicos Fixo e Móvel, em conformidade com o estabelecido nesta Instrução Normativa.

2. ABRANGÊNCIA

Este Instrumento Normativo abrange todas as áreas da Companhia Docas do Rio de Janeiro.

3. DEFINIÇÕES

- 3.1. **Telefonia Fixa** – serviço oferecido através de um sistema de telefonia fixo que, atualmente, atende a todos os órgãos da CDRJ e funciona por meio de uma central telefônica virtual (TC VOICE NET) instalada nas dependências da empresa contratada.
- 3.2. **Sistema de telefonia fixa** – sistema composto pela central telefônica virtual (TC VOICE NET), seus sistemas informatizados, as linhas telefônicas, bem como os aparelhos telefônicos.
- 3.3. **Sistema de telefonia móvel celular** – sistema composto por 65 (sessenta e cinco) linhas de telefones celulares.
- 3.4. **Chamadas externas** – ligações telefônicas realizadas para números telefônicos fora do contrato do serviço de telefonia.
- 3.5. **Chamadas internas** – ligações telefônicas realizadas para números telefônicos dentro do mesmo contrato de serviço de telefonia.
- 3.6. **Código de Seleção de Prestadora (CSP)** – código que identifica a empresa executora do serviço de ligações de longa distância nacionais ou internacionais.

4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo			Código: 15.008
	Diretoria Responsável: DIRAFI	Superintendência Responsável: SUPTIN		Elaboração: GERSOL
	Data de criação: 31/07/2020	Início da vigência: 03/12/2020	Próxima revisão: 03/12/2022	Validação: DIRAFI
Assunto: Gerir o sistema de telefonia da Companhia Docas do Rio de Janeiro				Versão: 1.0


4.1. Compete à Gerência de Operação de Soluções – GERSOL:

- 4.1.1. Proceder, através dos meios necessários, à realização de reparo, transferência, ativação ou desativação de linhas telefônicas, ativação ou desativação dos serviços telefônicos contratados, instalação de extensão e troca de aparelhos, mediante abertura de chamado técnico.
- 4.1.2. Ativar o recurso de ligações interurbanas e internacionais em casos de expressa necessidade e mediante solicitação encaminhada pelo gestor da área requisitante.
- 4.1.3. Analisar, através das faturas e dos sistemas de gestão disponibilizados pelas operadoras, o uso adequado do serviço de telefonia, e, caso ocorra suspeita de uso indevido, notificar a área responsável pela utilização da linha.
- 4.1.4. Analisar e atestar, através de fiscal de contrato, as faturas referentes aos serviços de telefonia fixa e móvel;
- 4.1.5. Atualizar, a partir das solicitações dos gestores, a lista telefônica disponível na Intranet da CDRJ.
- 4.1.6. Prover aparelhos celulares corporativos aos usuários de telefonia móvel definidos pela DIREXE, mediante assinatura do TERMO DE RECEBIMENTO E USO DE APARELHO MÓVEL, anexo I da presente norma.
- 4.1.7. Bloquear os serviços de telefonia móvel após a transferência, desligamento ou exoneração do empregado que possuía o recurso. O serviço será reativado após a definição de seu substituto, mediante devolução do aparelho à GERSOL, que deverá ser entregue nas mesmas condições recebidas pelo funcionário.
- 4.1.8. Avaliar as condições dos aparelhos celulares entregues e, anteriormente, sob guarda de empregado ora dispensado, atestando/descrevendo no TERMO DE DEVOLUÇÃO DE APARELHO MÓVEL, Anexo II da presente norma, o estado geral do dispositivo.

4.2. Compete à Diretoria Executiva - DIREXE:

- 4.2.1. Definir o quantitativo e o grupo de usuários de telefonia móvel celular da CDRJ;

4.3. Compete à DIRPRE:

	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo			Código: 15.008
	Diretoria Responsável: DIRAFI	Superintendência Responsável: SUPTIN		Elaboração: GERSOL
	Data de criação: 31/07/2020	Início da vigência: 03/12/2020	Próxima revisão: 03/12/2022	Validação: DIRAFI
Assunto: Gerir o sistema de telefonia da Companhia Docas do Rio de Janeiro				Versão: 1.0

4.3.1. Autorizar, a seu critério e quando houver interesse do titular, a transferência de titularidade dos números corporativos.

4.4. Compete aos gestores das respectivas áreas da CDRJ:

4.4.1. Informar à GERSOL sobre a transferência, desligamento ou exoneração dos empregados subordinados, para fins de atualização da lista telefônica e demais providências relativas a ativação e desativação de serviços telefônicos, quando for o caso.

4.4.2. Solicitar, ao seu critério, a ativação do serviço de chamadas interurbanas e internacionais para seus empregados subordinados, mediante requisição encaminhada à GERSOL, via SEI.

4.4.3. Monitorar o uso adequado dos serviços de telefonia de seus empregados subordinados.

4.5. Compete a todos os empregados da CDRJ:

4.5.1. Comunicar com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, salvo os casos de natureza fortuita ou de força maior, sobre eventuais mudanças de local físico de trabalho que envolvam o reposicionamento das linhas telefônicas, devendo o usuário informar o endereço atual e futuro do setor solicitante, para análise de viabilidade e o adequado remanejamento da infraestrutura.

4.5.2. Utilizar somente o código da operadora contratada (CSP) para efetuar ligações interurbanas, evitando assim, cobranças adicionais de outras operadoras pela utilização desse recurso. O serviço, atualmente, é fornecido pela operadora Telemar Norte Leste, cujo CSP é o **31**.

4.5.3. Zelar pelo aparelho de telefonia móvel e demais acessórios disponibilizados para uso, responsabilizando-se em caso de ação, omissão, negligência, imperícia ou imprudência que ocasione dano e/ou perda não justificada do dispositivo. Observa-se, portanto, a sujeição a processo de apuração de responsabilidade, visando ao ressarcimento do valor correspondente à reposição do custo do aparelho.

4.5.4. Em caso de roubo ou furto do aparelho, formalizar a ocorrência através de Boletim de Ocorrência Policial e encaminhar à GERSOL, para providências quanto à substituição do aparelho e reativação da linha.

	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo			Código: 15.008
	Diretoria Responsável: DIRAFI	Superintendência Responsável: SUPTIN		Elaboração: GERSOL
	Data de criação: 31/07/2020	Início da vigência: 03/12/2020	Próxima revisão: 03/12/2022	Validação: DIRAFI
Assunto: Gerir o sistema de telefonia da Companhia Docas do Rio de Janeiro				Versão: 1.0

4.5.5. Solicitar à GERSOL a substituição de aparelho celular ou seus acessórios, em caso de defeito de fabricação.

5. DETALHAMENTO


5.1. Da telefonia fixa

5.1.1. As linhas disponibilizadas no sistema de telefonia fixa formam o Grupo CDRJ, de forma que as ligações intra-grupo podem ser realizadas com a digitação dos 4 (quatro) últimos dígitos de cada linha.

5.1.2. Para a realização de chamadas fora do Grupo CDRJ (chamadas externas) deverá ser digitado o número zero e posteriormente, o número da linha para qual deseja se comunicar.

5.1.3. A central telefônica virtual (TC VOICE NET) possibilita ao usuário uma série de programações e funcionalidades, dentre as quais destacamos as mais usuais, abaixo elencadas:

- a) **Captura de chamadas** - permite atender a uma ligação do seu aparelho e que foi destinada a outra linha dentro de um mesmo grupo de captura (linhas do mesmo setor).
 - Retire o aparelho do gancho e tecle **# 3 6**
- b) **Chamada em espera** - Durante uma chamada poderão ser ouvidos bips sequenciais indicando que existe uma outra chamada para sua linha. Essa segunda chamada poderá ser atendida de forma alternada com a primeira.
 - Tecele **FLASH** (ou **#** ou **⊙** dependendo do aparelho)
 - Ao ouvir o tom interno, tecele: **2**
 - Para alternar as ligações, tecele **FLASH + 2**
 - Para encerrar uma das ligações, tecele: **FLASH + 1**
- c) **Siga-me** - Permite transferir, automaticamente, as ligações destinadas a uma linha para qualquer outra linha telefônica intra-grupo ou externa. Retire o telefone do gancho. Ao ouvir o tom interno, digite:

COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo		Código: 15.008
	Diretoria Responsável: DIRAFI	Superintendência Responsável: SUPTIN	Elaboração: GERSOL
	Data de criação: 31/07/2020	Início da vigência: 03/12/2020	Próxima revisão: 03/12/2022
Assunto: Gerir o sistema de telefonia da Companhia Docas do Rio de Janeiro			Versão: 1.0

- Para números intra-grupo, tecle:
☐ **2 1** ☐ + *número desejado (4 últimos)* + #

- Para números externos, tecle:
☐ **2 1** ☐ + **0** + *número desejado* + #

- Para desprogramar, tecle:
2 1

d) **Transferência** - permite transferir uma ligação para outra linha.


- Tecler: **FLASH**
- Tecler o número desejado
- Após o atendimento da ligação, tecler **FLASH + 4**
- Coloque o telefone no gancho.

5.1.4. As linhas disponibilizadas na CDRJ estão segregadas por categorias de utilização, conforme abaixo:

CATEGORIA	SERVIÇO DISPONÍVEL
01	DDI, DDD, LOCAL FIXO, CELULAR, 0900, 0500 e 0300.
02	DDD, LOCAL FIXO, CELULAR.
03	LOCAL FIXO, CELULAR.
04	LOCAL FIXO
05	APENAS LIGAÇÕES INTRA-GRUPO CDRJ

5.1.5. A disponibilização dos serviços nas linhas tem como objetivo o atendimento da necessidade de cada usuário no desempenho de suas funções. Em princípio, a categorização das linhas será a seguinte:

CATEGORIA	ÓRGÃOS
01	Diretoria
02	Superintendências, Gerências, Assessorias, Encarregados e Setores.


	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo		Código: 15.008	
	Diretoria Responsável: DIRAFI	Superintendência Responsável: SUPTIN		Elaboração: GERSOL
	Data de criação: 31/07/2020	Início da vigência: 03/12/2020	Próxima revisão: 03/12/2022	Validação: DIRAFI
Assunto: Gerir o sistema de telefonia da Companhia Docas do Rio de Janeiro			Versão: 1.0	

03, 04 e 05	Demais linhas de acordo com a necessidade do serviço
-------------	--

5.2. Da telefonia Móvel

- 5.2.1. As linhas móveis serão habilitadas para a realização das ligações do tipo: Móvel x Móvel, Móvel x Fixo, DDD, DDI (mediante ativação), Roaming Nacional e Internacional (mediante ativação).
- 5.2.2. As linhas móveis poderão ser habilitadas para a realização das ligações internacionais, somente para os membros da Diretoria Executiva da CDRJ, durante viagens ao exterior e mediante solicitação prévia de ativação do recurso, com pelo menos 48h de antecedência.
- 5.2.3. Todas as linhas disponibilizadas contarão com serviço de dados móveis (3G/4G), limitados a 5GB/mês.
- 5.2.4. A distribuição dos aparelhos se dará conforme o Anexo III;
- 5.2.5. As franquias de utilização das linhas móveis ficarão estabelecidas conforme o quadro abaixo:

SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QDT TOTAL MENSAL
VC-1- MÓVEL FIXO – MESMA ÁREA DE REGISTRO	Minutos	800
VC-1- MÓVEL-MÓVEL MESMA ÁREA REGISTRO /REDE PRÓPRIA	Minutos	800
VC1- MÓVEL-MÓVEL – MESMA ÁREA REGISTRO/ REDE TERCEIROS	Minutos	800
DSL-1 – SERVIÇO DE DESLOCAMENTO	Minutos	280
DSL-2 – SERVIÇO DE DESLOCAMENTO	Minutos	280
AD1 - Adicional por CHAMADA	Minutos	280
AD2 - Adicional por CHAMADA	Minutos	280
SMS-ENVIO DE MENSAGEM DE TEXTO	Mensagem	100
MMS – ENVIO DE MENSAGEM DE MULTIMÍDIA	Mensagem	5
ACESSO À CAIXA POSTAL – REDE DE TERCEIROS	Minutos	30
VC2 (M/F) FORA ÁREA DE REGISTRO	Minutos	320
VC2 (MM) – FORA DA ÁREA DE REGISTRO/REDE PRÓPRIA.	Minutos	320
VC2 (MM) – FORA ÁREA DE RGISTRO/REDE DE TERCEIROS	Minutos	320
VC3 (M/F) – FORA ÁREA DE REGISTRO.	Minutos	100
VC3 (M/M) – FORA ÁREA DE REGISTRO/REDE PRÓPRIA.	Minutos	100
VC3 (M/M) – FORA ÁREA DE REGISTRO/REDE TERCEIROS.	Minutos	100

	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo		Código: 15.008	
	Diretoria Responsável: DIRAFI	Superintendência Responsável: SUPTIN		Elaboração: GERSOL
	Data de criação: 31/07/2020	Início da vigência: 03/12/2020	Próxima revisão: 03/12/2022	Validação: DIRAFI
Assunto: Gerir o sistema de telefonia da Companhia Docas do Rio de Janeiro			Versão: 1.0	

5.2.6. As franquias estabelecidas serão objeto constante de análise da GERSOL, para fins de ajustes contratuais.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta política será reavaliada a cada 2 (dois) anos ou sempre que surgirem novos requisitos tecnológicos, corporativos e/ou legais.

7. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Não se aplica

8. ANEXOS

- 8.1.1. Anexo I – Termo de recebimento e uso de aparelho móvel.
- 8.1.2. Anexo II – Termo de devolução de aparelho móvel.
- 8.1.3. Anexo III – Distribuição de Linha Corporativa Móvel por área.

9. APROVAÇÃO

Este Instrumento Normativo foi aprovado pela Diretoria Executiva da Companhia Docas do Rio de Janeiro, em sua 2440ª reunião ordinária, realizada em 03/12/2020, revogando a I.N. nº 29/2017, de 03 de maio de 2017.