

	<b>COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO</b>			
	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: <b>Gerir o sistema de telefonia da Companhia Docas do Rio de Janeiro</b>			Versão: 1.0	

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

	<b>COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO</b>			
	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: <b>Gerir o sistema de telefonia da Companhia Docas do Rio de Janeiro</b>			Versão: 1.0	

## Sumário

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

	<b>COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO</b>			
	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: <b>Gerir o sistema de telefonia da Companhia Docas do Rio de Janeiro</b>			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

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

	<b>COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO</b>			
	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: <b>Gerir o sistema de telefonia da Companhia Docas do Rio de Janeiro</b>			Versão: 1.0	

- 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:**

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

	<b>COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO</b>			
	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: <b>Gerir o sistema de telefonia da Companhia Docas do Rio de Janeiro</b>			Versão: 1.0	

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

	<b>COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO</b>			
	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: <b>Gerir o sistema de telefonia da Companhia Docas do Rio de Janeiro</b>			Versão: 1.0	

## 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 **R** 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:
  - Para números intra-grupo, tecele:  
**\* 2 1 \* + número desejado (4 últimos) + #**

	<b>COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO</b>			
	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: <b>Gerir o sistema de telefonia da Companhia Docas do Rio de Janeiro</b>			Versão: 1.0	

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

- Para desprogramar, tecle:  
**# 2 1 #**

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

- Tecele: **FLASH**
- Tecele o número desejado
- Após o atendimento da ligação, tecele **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.
03, 04 e 05	Demais linhas de acordo com a necessidade do serviço

## 5.2. Da telefonia Móvel

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

- 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

	<b>COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO</b>			
	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: <b>Gerir o sistema de telefonia da Companhia Docas do Rio de Janeiro</b>				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.