



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS  
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

**Política de Uso - Sistema de Telefonia da UFAL**

A presente política estabelece as normas para utilização de telefonia da Universidade Federal de Alagoas, definindo os procedimentos de gerência, manutenção, disponibilização e utilização dos equipamentos e serviços de voz existentes e disponibilizados pela Universidade Federal de Alagoas através do Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI e da Pró-reitoria de Gestão Institucional - Proginst.

**1. Disposições Gerais**

- a. O sistema de telefonia da Universidade Federal de Alagoas é composto de linhas de telefonia fixa e móvel celular.
- b. As linhas de telefonia fixa, ou telefonia VoIP, são compostas de ramais configurados em aparelhos telefônicos IP ou instalados por meio de aplicativos *softphones* em computadores ou *smartphones*;
- c. As linhas de telefonia móvel celular são disponibilizadas, através de aparelhos telefônicos celulares, visando prover meios de ampliem ou permitam a rede de comunicação institucional e acesso rápido à internet.
- d. É dever da **Proginst**:
  - i. Gerir, fiscalizar e controlar a distribuição e uso dos equipamentos e linhas de telefonia celular contratados para uso institucional conforme designação do(a) Reitor(a) da UFAL.
  - ii. Gerar a lista de telefones móveis da UFAL, atualizada periodicamente, conforme distribuição dos aparelhos telefônicos;
  - iii. Disponibilizar canal de comunicação para esclarecer aos usuários seus direitos e responsabilidades no uso do serviço de telefonia móvel celular;
  - iv. Orientar utilização do serviço de telefonia móvel celular de forma adequada e responsável.
- e. É dever do **NTI**:
  - i. Gerir os sistemas de telefonia fixa, sua operação e manutenção, projetos de expansão e atualização tecnológica, não se enquadrando nestes serviços o serviço de telefonia móvel celular, e o atendimento telefônico, caracterizado pela existência de central telefônica responsável pelo recebimento e encaminhamento de ligações;
  - ii. Gerar a lista telefônica da UFAL, atualizada periodicamente, conforme informações dos ramais fornecidas pelos setores;
  - iii. Disponibilizar canal de comunicação para esclarecer aos usuários seus direitos e responsabilidades no uso do serviço de telefonia fixa;
  - iv. Orientar utilização da infraestrutura da rede e do serviço de telefonia fixa de forma adequada e responsável.
- f. Considera-se Central Telefônica um meio de encaminhar e processar ligações de forma manual ou automática.
  - i. Na forma manual, entende-se que o processamento será realizado por meio da interação com pessoas;
  - ii. Na forma automática, entende-se que o processamento será realizado por meio de gravações e ações pré-definidas no decorrer do atendimento.
- g. Consideram-se usuários, para efeito desta norma, os servidores técnicos-administrativos, docentes, contratados, terceirizados, estagiários e as pessoas excepcionalmente autorizadas pelos responsáveis dos setores que fazem uso do sistema de telefonia da Universidade;

h. Consideram-se setores, para efeito desta norma, as Unidades Acadêmicas, Unidades de Ensino, Pró-Reitorias e Órgãos Administrativos da UFAL.

i. As coordenações de curso serão consideradas, para efeito desta norma, sub-setores vinculados a um setor (Unidade Acadêmica ou Unidade de Ensino ou Pró-reitoria).

i. Consideram-se as seguintes abreviações na política de telefonia:

i. Números residenciais e comerciais que compõem o sistema de telefonia fixa (Fixo);

ii. Números de aparelhos celulares que não utilizam *softphone* que compõem o sistema de telefonia celular (Móvel);

iii. Discagem Direta a Distância (DDD);

iv. Discagem Direta Internacional (DDI).

## 2. Finalidade e Uso

j. O serviço Telefonia destina-se a atender as demandas de chamadas de voz para atividades administrativas, de ensino, pesquisa e extensão;

k. Em função dos custos, os usuário de telefonia fixa devem priorizar as chamadas para telefones fixos, evitando a realização de chamadas para telefones móveis (celulares);

l. As chamadas telefônicas entre os ramais das diversas unidades, locais ou remotas, são realizadas utilizando a rede IP, portanto sem custos adicionais;

m. Informações sobre as chamadas realizadas através das linhas de telefonia fixa, contendo data e hora e número chamado, são registradas e mantidas por 1 ano, na ausência de legislação vigente sobre o assunto;

## 3. Distribuição de Ramais

n. A faixa de ramais compreendida entre 1000 e 1999, com prefixo 3214, está habilitada para a Discagem Direta a Ramal (DDR) e, portanto, recebe chamadas sem passar pela central telefônica da UFAL;

o. O NTI pode utilizar parte da faixa de ramais habilitada para o DDR a fim de alocar ramais temporários ou de testes.

p. A atribuição de ramal na faixa DDR seguirá o descrito na seção 4 deste documento;

q. Os demais ramais não estão habilitados para a Discagem Direta a Ramal (DDR) e, portanto, recebem chamadas externas somente de forma indireta, através da central telefônica da UFAL.

## 4. Perfis e Permissões

r. As linhas telefônicas podem usufruir das permissões de ligação enquadradas nos seguintes perfis de ligação:

**Quadro 1 - Perfis de ligação da UFAL**

	Ramal - Ramal e chamadas de emergência	Fixo Local	Móvel Local	Fixo DDD	Móvel DDD	DDI
Perfil 1	X	X	X	X	X	X
Perfil 2	X	X	X	X	X	
Perfil 3	X	X	X	X		
Perfil 4	X	X	X			
Perfil 5	X	X				
Perfil 6	X					

s. Todos os ramais possuem permissão para realizar chamadas para outros ramais da instituição;

t. As permissões de ligação não estão associadas às permissões de recebimento direto de chamadas, podendo um ramal de perfil 1 não estar no intervalo de linhas DDR;

u. As permissões máximas de ligação concedidas serão definidas de acordo com a finalidade da linha solicitada, conforme a tabela abaixo:

**Quadro 2 - Distribuição de perfil por finalidade do ramal**

<b>Perfil 1</b>	Direção; secretaria geral; reitor(a), vice-reitor(a) e respectivas secretarias; pró-reitores e respectivas secretarias.
<b>Perfil 2</b>	Secretarias e coordenações de cursos; secretarias e coordenações de órgãos administrativos.
<b>Perfil 3</b>	Laboratórios de pesquisa e extensão.
<b>Perfil 4</b>	Gabinete de professor; posto de trabalho de técnico administrativo, portarias.
<b>Perfil 5</b>	Laboratórios de ensino.
<b>Perfil 6</b>	Demais localizações.

v. Caso um usuário necessite realizar uma chamada telefônica para um número telefônico que não esteja contemplado no Perfil designado ao ramal de seu setor de lotação, pode solicitar ao seu setor superior a realização da chamada e posterior transferência para o ramal utilizado, desde que tal ligação seja necessária ao desenvolvimento de atividades na universidade.

## 5. Do Procedimento de Solicitação de Ramais

w. Qualquer servidor técnico-administrativo ou docente poderá solicitar uma um ramal telefônico, mediante aprovação formal do gestor do setor de lotação.

x. A solicitação de um ramal telefônico deverá ser encaminhada ao NTI, através de sua Central de Atendimento.

y. Na solicitação de ramal telefônico deve constar, obrigatoriamente, a informação sobre o sub-setor ou local onde o ramal será alocado (ex.: secretaria, direção, gabinete docente, laboratório de pesquisa, etc) e demais informações pertinentes, conforme formulário a ser disponibilizado pelo NTI após 30 dias da aprovação desta portaria;

z. A definição sobre qual Perfil de Ligação será atribuído ao ramal telefônico solicitado será de acordo com o disposto no **Quadro 2**, levando em consideração as necessidades do setor, as atribuições do servidor solicitante e a promoção do uso ético e racional dos recursos públicos;

aa. O atendimento às solicitações de novos ramais está condicionado à disponibilidade técnica e financeira, visto que pode ser necessária a ampliação ou adaptação da infraestrutura de rede da unidade solicitante, além da disponibilidade de aparelhos telefônicos em estoque.

ab. O atendimento às solicitações de novos ramais está condicionado ao cumprimento das responsabilidades de guarda e uso dos equipamentos de telefonia, definidos no Item 7 deste documento.

ac. As solicitações de ramal devem atender a seguinte ordem de prioridade:

- i. Solicitações provenientes de novos setores, que não tenham ramal designado;
- ii. Solicitações que contenham em seu pedido a menor quantidade de ramais;
- iii. Solicitações mais antigas.

ad. Em caso de necessidade excepcional e temporária, pode ser solicitada a instalação de um **ramal temporário**, que será cedido ao setor solicitante por um período limitado e bem definido.

ae. O ramal temporário estará vinculado ao NTI, e após o período de cessão, o aparelho telefônico deve retornar ao NTI e o ramal será liberado.

## 6. Do Procedimento de Solicitação de Linhas de Telefonia Móvel Celular

af. A solicitação de linhas de telefonia móvel celular deverá ser feita por escrito através do gestor do setor e encaminhada à Progest através de Processo Administrativo.

ag. Na solicitação de linha móvel deve constar, obrigatoriamente, a informação sobre o servidor que ficará responsável pelo aparelho, motivo e justificativa da solicitação e demais informações pertinentes,

- ah. A Proginst poderá, a seu critério, providenciar formulário de solicitação próprio.
- ai. O atendimento às solicitações de novas linhas de telefonia móvel está condicionado à aprovação do(a) Reitor(a) da UFAL, conforme disponibilidade técnica e financeira a ser avaliada pela Proginst.
- aj. Em caso de necessidade excepcional e temporária, pode ser solicitada a cessão de uma **linha móvel temporária**, que será cedida ao setor solicitante por um período limitado e bem definido. Após o período de cessão, o aparelho telefônico deve retornar à Proginst.

## 7. Das Responsabilidades de Guarda e Uso dos Equipamentos de Telefonia Fixa

- ak. A responsabilidade pelo uso e guarda dos aparelhos, equipamentos e demais acessórios de comunicação que integram o serviço de telefonia da UFAL será atribuída ao setor, na entrega ou instalação;
  - i. Os equipamentos de telefonia fixa podem ser objeto de controle patrimonial.
- al. O gestor do setor deverá definir um responsável pelo acompanhamento do serviço de telefonia fixa, denominado **Gestor Local de Telefonia**, em seu setor, que terá as seguintes responsabilidades:
  - i. Manter a lista telefônica do setor atualizada;
  - ii. Informar o NTI sobre atualizações referentes a ramais e aparelhos de telefonia fixa, por meio de canal de comunicação disponibilizado;
  - iii. Ter acesso físico ao aparelho de telefonia durante o horário de funcionamento da universidade, e disponibilizar este acesso aos membros do NTI que forem dar suporte.
- am. O usuário direto do ramal será designado co-responsável pelo ramal e aparelho de telefonia;
- an. Tanto o ramal como o aparelho instalado são vinculados aos setores, devendo o co-responsável, quando houver, no caso de mudança de setor de trabalho:
  - i. Informar ao responsável de acompanhamento de serviço de telefonia no setor quem assumirá a responsabilidade pelo ramal e seu aparelho, ou
  - ii. Devolver ramal e aparelho, se houver, ao responsável de telefonia do setor, para que o mesmo o realoque ou devolva ao NTI.
- ao. É proibida a transferência/doação de ramais entre setores sem a prévia devolução ao NTI;
- ap. Qualquer alteração relacionada às informações do ramal (sub-setor, responsável, etc.) deve ser reportada ao NTI, a fim de manter a agenda telefônica da Universidade consistentemente atualizada;
- aq. Constatado mau uso da linha telefônica, o NTI poderá:
  - i. Restringir as permissões de ligação do ramal em questão;
  - ii. Solicitar a devolução do ramal e do aparelho ao setor.
- ar. Constatado mau uso do aparelho telefônico, o NTI poderá:
  - i. Recolher o aparelho, devendo o ramal ser utilizado através de softphone;
  - ii. Solicitar a devolução do ramal e do aparelho ao setor.
- as. Considera-se mau uso do ramal telefônico:
  - i. A subutilização do serviço de telefonia;
  - ii. A subutilização do aparelho, considerando alguma das hipóteses abaixo:
    1. Aparelho que não conecta ao servidor de telefonia no período de 60 dias consecutivos;
    2. Impossibilidade de acesso físico ao aparelho, após 3 tentativas, pela equipe de suporte do NTI, impossibilitando a manutenção.
  - iii. A instalação do aparelho em local inapropriado;
  - iv. Qualquer tentativa de alterar as configurações técnicas do serviço no aparelho, sem anuência do NTI;
  - v. Causar dano físico ao aparelho telefônico, seja de forma culposa ou dolosa.
  - vi. A realização de chamadas telefônicas para fins particulares ou que contrariem os interesses da UFAL;
  - vii. A transferência, mesmo que temporária, de setor do ramal telefônico, sem prévia comunicação ao NTI, conforme Item 5 deste documento.
- at. Os aparelhos telefônicos devem ser mantidos conectados à rede durante todo o horário de funcionamento do setor;

au. Em caso de qualquer anormalidade no funcionamento da linha telefônica o problema deverá ser relatado ao NTI, por meio da Central de Atendimento ao Usuário.

av. Sendo constatado pelo NTI defeito no aparelho telefônico, desde que tal defeito não tenha sido ocasionado por mau uso, o NTI providenciará a substituição do aparelho.

i. A substituição de aparelhos defeituosos está condicionada à disponibilidade orçamentária e à disponibilidade de aparelhos no estoque.

## **8. Da Solicitação de Serviços Relacionados à Telefonia Fixa**

aw. Qualquer servidor técnico-administrativo ou docente poderá solicitar a mudança do perfil de ligações de (um ramal eletrônico) uma linha telefônica, mediante justificativa, que somente poderá ser encaminhada ao NTI após a aprovação por escrito do gestor do setor de lotação;

ax. Em caso de necessidade excepcional e temporária, pode ser solicitada a mudança **temporária** do perfil de ligações, por um período limitado e bem definido. Após esse período, o ramal retornará ao seu perfil de ligações original.

ay. A pedido dos setores, o NTI poderá emitir relatórios discriminados das ligações externas realizadas pelos ramais do setor solicitante;

## **9. Das Responsabilidades de Guarda e Uso dos Equipamentos de Telefonia Móvel Celular**

az. O sistema de telefonia móvel celular que integrar os equipamentos e linhas contratados para uso institucional somente poderá ser utilizado por servidores designados pelo(a) Reitor(a) da UFAL;

ba. Os equipamentos e linhas de telefonia celular de propriedade da UFAL, ou a esta cedidos mediante contrato, pelas respectivas concessionárias, destinar-se-ão, exclusivamente, a realização de comunicações em razão do serviço e, por via de consequência, sua utilização em caráter particular deverá gerar posterior ressarcimento das despesas dela decorrentes;

bb. Os usuário de equipamentos de telefonia celular deverão ser categorizados por faixas de consumo, segundo análise da Proginst, aprovada pelo(a) Reitor(a).

bc. Os usuário de telefone móvel celular serão responsáveis por sua guarda e conservação e, em caso de perda do aparelho, deverão notificar o fato imediatamente, por escrito, à Proginst e repor equipamento, sem qualquer ônus para a UFAL.

bd. Em caso de roubo, para instrução do competente Processo Administrativo, a notificação à Proginst deverá ser acompanhada pelo correspondente Boletim de Ocorrência policial.

be. Os usuários do serviço de telefonia móvel celular deverão se abster de utilizá-lo em locais onde haja disponibilidade de meios de comunicação mais econômicos.

bf. É vedada aos respectivos usuários a transferência do uso de aparelhos ou linhas de telefonia móvel a terceiros, sem prévia autorização do(a) Reitor(a) da UFAL e correspondente comunicação à Proginst.

## **10. Das Proibições e Limitações**

bg. A utilização do serviço de telefonia da UFAL será vetada quando objetivar:

i. O acesso aos serviços 102, 145, 0300, 0500, 0900

ii. O recebimento de ligações a cobrar

iii. a realização de atividades estranhas aos princípios da UFAL

## **11. Disposições Finais**

bh. Todas as regras e condições definidas neste documento para solicitação de novos ramais, responsabilidades de guarda e uso e solicitação de serviços também são válidas para as linhas telefônicas disponibilizadas via *softphone*;

bi. Periodicamente, o NTI emitirá relatórios discriminados de todas as ligações externas realizadas através do sistema de telefonia fixa, discriminadas por setor.

bj. As ligações telefônicas dos usuários poderão ser objeto de auditoria, visando o uso correto e disciplinado conforme normatizado;

bk. As ligações realizadas para centrais de atendimento (ex.: Central de Atendimento ao Usuário do NTI) poderão ser gravadas em arquivos de áudio para fins de auditoria e controle

de qualidade do atendimento.

bl. O NTI poderá acessar remotamente os aparelhos telefônicos VoIP para verificação e mudança de suas configurações.

Maceió-AL, 10 de Julho de 2018