



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS UNIVERSITÁRIO REITOR JOÃO DAVID FERREIRA LIMA - TRINDADE
CEP: 88040-900 - FLORIANÓPOLIS - SC
Telefone (48) 3721-6372 - E-mail: cotic@contato.ufsc.br

PROPLAN – Pró-reitoria de Planejamento

**SeTIC – Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação
e Comunicação**

Serviço de Telefonia Fixa Corporativa

Norma de Uso

Versão 1.0

Florianópolis, Julho de 2015.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS UNIVERSITÁRIO REITOR JOÃO DAVID FERREIRA LIMA - TRINDADE
CEP: 88040-900 - FLORIANÓPOLIS - SC
Telefone (48) 3721-6372 - E-mail: cotic@contato.ufsc.br

1 Apresentação e justificativa

- a) Conforme expresso no seu Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTI), a UFSC tem o compromisso de promover a governança dos serviços de TIC, incluindo o serviço de telefonia fixa corporativa;
- b) A adoção de uma norma de uso do serviço de Telefonia Fixa Corporativa se justifica pelos seguintes motivos:
 - Promover o uso ético e racional do recurso, reduzindo custos;
 - Regular o uso do serviço de acordo com a legislação vigente e aplicável;
 - Reunir e documentar práticas adotadas na instituição;
 - Esclarecer aos usuários seus direitos e responsabilidades no uso do serviço;
 - Administrar e orientar a utilização adequada e responsável da infraestrutura da rede e do serviço de telefonia fixa.

2 Definições

Expressões e siglas utilizadas neste documento:

- a) **Rede de telefonia:** Rede integrada de telefonia composta por ramais IP e ramais analógicos convencionais e infraestrutura de suporte ao funcionamento do serviço (centrais telefônicas IP, centrais legadas, roteadores de sinalização, gateways PSTN, infraestrutura física da rede de par metálico e outros recursos necessários ao provimento do serviço);
- b) **telefone IP:** Tipo de telefone que funciona conectado diretamente na rede de dados (Rede IP) da UFSC. Este tipo de telefone é gerenciado por uma central telefônica IP;
- c) **telefone convencional:** Tipo de telefone analógico que funciona conectado diretamente em uma central telefônica convencional através da infraestrutura física da rede de par metálico;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS UNIVERSITÁRIO REITOR JOÃO DAVID FERREIRA LIMA - TRINDADE
CEP: 88040-900 - FLORIANÓPOLIS - SC
Telefone (48) 3721-6372 - E-mail: cotic@contato.ufsc.br

- d) ***fone@RNP***: Serviço de telefonia provido pela Rede Nacional de Ensino e Pesquisa. O serviço conecta organizações usuárias, agências estatais e outras instituições de ensino e pesquisa parceiras da RNP através da tecnologia de Voz sobre IP (VoIP), permitindo que as chamadas realizadas por voz (via telefone convencional ou telefone IP) sejam encaminhadas através da internet sem custos adicionais.
- e) ***Centro de Custo***: Denomina-se centro de custo as diversas unidades da instituição delimitadas segundo o aspecto de localização de todos os custos ali verificados. São exemplos de centros de custos na UFSC: Pro-reitorias e Centros de Ensino;
- f) ***Vínculo institucional***: relação formal e ativa de uma pessoa com a UFSC: Servidores docentes e técnicos administrativos ativos, voluntários segundo a legislação da UFSC, alunos regularmente matriculados em cursos de graduação, pós-graduação stricto-sensu e do colégio de aplicação;
- g) ***Colaboradores***: Pessoas que estejam realizando atividades que coadunam com os objetivos e fins da instituição e que justifiquem a necessidade de uso deste serviço em função da natureza de seu vínculo institucional, devendo sua identidade ser validada por servidor docente ou técnico administrativo da UFSC. São considerados colaboradores: professores visitantes, pesquisadores, bolsistas, tutores, dentre outros.

3 Políticas Internas Relacionadas

Política Institucional de Uso dos Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação da UFSC de 01/05/2012.

4 Público Alvo

O serviço de Telefonia Fixa Corporativa é disponibilizado para:

- Servidores docentes e técnicos administrativos ativos;
- Colaboradores durante a vigência de seu vínculo institucional.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS UNIVERSITÁRIO REITOR JOÃO DAVID FERREIRA LIMA - TRINDADE
CEP: 88040-900 - FLORIANÓPOLIS - SC
Telefone (48) 3721-6372 - E-mail: cotic@contato.ufsc.br

5 Finalidade e uso

- a) O serviço Telefonia Fixa Corporativa destina-se a atender as demandas de chamadas de voz para as atividades administrativas, acadêmicas de ensino, pesquisa e extensão em conformidade com a “Política Institucional de Uso dos Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação da UFSC”;
- b) Em função dos custos, devem ser priorizadas as chamadas para telefones fixos, evitando a realização de chamadas para telefones móveis (celulares);
- c) As chamadas telefônicas entre os ramais das diversas unidades, locais ou remotas, são realizadas utilizando a rede IP, portanto sem custos adicionais;
- d) Informações sobre as chamadas realizadas contendo data e hora e número chamado são registradas e mantidas por tempo indeterminado;
- e) Os centros de custo são responsáveis por indicar um responsável pelo acompanhamento do serviço em sua unidade;
- f) Os custos associados ao serviço serão repassados aos respectivos centros de custos;
- g) Chamadas realizadas para fins particulares devem ser registradas pelo usuário e os custos ressarcidos à universidade.

6 Permissões

- a) Todos os ramais da UFSC possuem permissão para realizar chamadas para outros ramais da instituição e para ramais de instituições participantes do serviço fone@RNP independente da instância onde estiver localizado;
- b) Por padrão, são concedidas as permissões para um ramal telefônico de acordo com a instância de localização do mesmo conforme a tabela abaixo:

Tabela 1 - Perfis e permissões para chamadas telefônicas

Perfil	Permissões de chamadas
Fixo	Ramal, fone@RNP , fixo (local e DDD)
Móvel	Ramal, fone@RNP , fixo (local e DDD), móvel (local e DDD)
Completo	Ramal, fone@RNP , fixo (local, DDD e DDI), móvel (local, DDD e DDI)



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS UNIVERSITÁRIO REITOR JOÃO DAVID FERREIRA LIMA - TRINDADE
CEP: 88040-900 - FLORIANÓPOLIS - SC
Telefone (48) 3721-6372 - E-mail: cotic@contato.ufsc.br

Tabela 2 - Perfil de chamada por tipo de uso / unidade da instituição

Perfil	Instância de localização do ramal
Fixo	Posto de trabalho de servidor docente e técnico administrativo
	Coordenadorias de laboratórios
Móvel	Chefias e secretarias de departamento de ensino
	Coordenadorias de curso de graduação e pós-graduação
	Direções e secretarias de departamentos administrativos
Completo	Direções e Secretarias de Centros de Ensino e dos Campi
	Pró-reitorias, secretarias e superintendências
	Reitor(a), Vice-Reitor(a) e secretarias

- c) Permissões adicionais devem ser solicitadas e aprovadas pelo gestor do centro de custos conforme orientação no catálogo de serviço.

7 Infraestrutura do serviço de Telefonia Fixa Corporativa

- a) *A Rede de telefonia* é administrada e mantida pela SeTIC;
- b) Os ramais telefônicos são fornecidos mediante solicitação do gestor do centro de custo;
- c) Bancos e outras entidades prestadoras de serviços nas instalações da UFSC devem formalizar acordo com a instituição para compartilhar a infraestrutura de transporte e de passagem de serviços de telefonia;
- d) Telefones particulares não devem ser instalados para uso institucional;
- e) Telefones sem utilização em uma unidade podem ser realocados para atender novas demandas;
- f) Os telefones devem ser mantidos conectados e anormalidade devem ser comunicadas a SeTIC via atendimento eletrônico.

8 Publicação e

Esta norma foi publicada em 21/10/2015 através do memorando circular 008/2015/PROPLAN