



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL ·  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA

PORTARIA Nº 1158 DE 05 DE Agosto DE 2019

O VICE-DIRETOR EM EXERCÍCIO DA DIREÇÃO-GERAL DO CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA, no uso de suas atribuições legais conferidas pela Portaria Ministerial nº 812, publicada no D.O.U. de 24 de Junho de 2011, e de acordo com a Lei nº 6.545, de Junho de 1978, alterada pela Lei nº 8.711, de 28 de Setembro de 1993, a Lei nº 8.948, de Dezembro de 1994, a Lei nº 11.892, de 29 de Dezembro de 2008, e o Decreto nº 5.224, de 1 de Outubro de 2004,

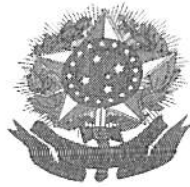
RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o disposto na Norma de Serviço/DTINF nº 08, de 23 de Julho de 2019, Anexo I desta portaria, que dispõe sobre instruções para o uso do serviço de Telefonia Fixa do Cefet/RJ, sob gestão do Departamento de Tecnologia da Informação (DTINF).

Art. 2º Revogar a Portaria nº 1.288, de 04/10/2018.

Art. 3º Esta portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

  
MAURÍCIO SALDANHA MOTTA  
VICE-DIRETOR EM EXERCÍCIO DA DIREÇÃO-GERAL



Ministério de Educação  
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA  
Departamento de Tecnologia da Informação - DTINF

## ANEXO I

### NORMA DE SERVIÇO/DTINF Nº 08, DE 23 DE JULHO DE 2019.

Dispõe sobre as instruções para uso do serviço de Telefonia Fixa do Cefet/RJ sob gestão do Departamento de Tecnologia da Informação (DTINF) e responsabilidade da Direção Geral do CEFET/RJ.

O Departamento de Tecnologia da Informação - DTINF, no uso das suas atribuições que lhe confere a definição e orientação das políticas, estratégias, padrões técnicos e diretrizes no âmbito em Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), conforme descritos no Regimento Interno e Plano Diretor de Tecnologia da Informação da instituição, e considerando a necessidade de provimento de serviço de telefonia fixa, resolve:

#### Capítulo I

#### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º** Esta norma visa regulamentar os procedimentos a serem adotados para a execução de serviços e manutenção de recursos de Telefonia Fixa Corporativa no Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca - Cefet/RJ, *Campus* sede Maracanã.

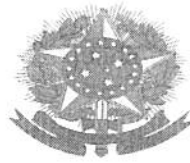
#### Capítulo II

#### DOS OBJETIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

**Art. 2º** Esta norma objetiva padronizar e operacionalizar o atendimento de demandas do serviço de Telefonia Fixa Corporativa no âmbito do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca - Cefet/RJ.

**Art. 3º** São objetivos específicos no atendimento de demandas do serviço de Telefonia Fixa Corporativa realizado pelo DTINF:

I - Promover o uso ético e racional do recurso, reduzindo custos;



Ministério de Educação  
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA  
Departamento de Tecnologia da Informação - DTINF

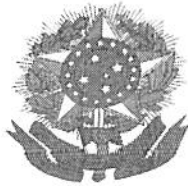
- II - Regular o uso do serviço de acordo com a legislação vigente e aplicável;
- III - Reunir e documentar práticas adotadas na instituição;
- IV - Esclarecer aos usuários seus direitos e responsabilidades no uso do serviço;
- V - Fornecer recursos e serviços com qualidade, buscando eficiência e eficácia em sua utilização;
- VI - Administrar e orientar a utilização adequada e responsável da infraestrutura da rede e do serviço de telefonia fixa.

**Art. 4º** São atendidos pelo serviço de telefonia fixa os servidores docentes e técnicos administrativos ativos e os colaboradores, durante a vigência de seu vínculo institucional.

### Capítulo III DAS DEFINIÇÕES

**Art. 5º** Para fins desta norma, considera-se:

- I - **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);
- II - **Telefone IP:** Tipo de telefone que funciona conectado diretamente na rede de dados (Rede IP) do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca - Cefet/RJ. Este tipo de telefone é gerenciado por uma placa IP da central telefônica;
- III - **Telefone convencional:** Tipo de telefone analógico que funciona conectado diretamente em uma central telefônica convencional através da infraestrutura física da rede de par metálico;
- IV - **Serviço de Telefonia Fixa Corporativa:** É o serviço de telefonia fixo comutado (STFC) ou *Public Switch Telephone Network* (PSTN), em inglês. Este serviço se dá por meio de transmissão de voz e de outros sinais, realizando a comunicação entre pontos fixos determinados. São modalidades de telefonia fixa comutada: os serviços locais, os de longa distância nacional (LDN) e internacional (LDI). Também é considerado como pertencentes a esse subsegmento o telefone de uso público (TUP), chamadas 0800 e 0300, chamadas de telefones fixos para celular (Fixo-Móvel) e serviços suplementares como os de rede inteligente.
- V - **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



Ministério de Educação  
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA  
Departamento de Tecnologia da Informação - DTINF

- que as chamadas realizadas por voz (via telefone convencional ou telefone IP) sejam encaminhadas através da internet sem custos adicionais.
- VI - **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: DIREG, DIRAP, DIREN, entre outros;
- VII - **Vínculo institucional:** Relação formal e ativa de uma pessoa com o Cefet/RJ: Servidores docentes e técnicos administrativos ativos, voluntários segundo a legislação do Cefet/RJ, alunos regularmente matriculados em cursos de nível médio, graduação, pós-graduação lato-sensu e stricto-sensu;
- VIII - **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 do Cefet/RJ. São considerados colaboradores: professores visitantes, pesquisadores, bolsistas, tutores, terceirizados, estagiários, dentre outros.
- IX - **Service Level Agreement (SLA) ou Acordo de Nível de Serviço (ANS):** é um acordo que descreve obrigações entre a instituição e o usuário de serviço. Ele compreende os tipos de atendimento a serem providos aos usuários, a forma através da qual o usuário deve solicitar esses atendimentos, assim como os prazos mínimos e máximos para ambos.

#### Capítulo IV

##### DA DISPONIBILIDADE

**Art. 6º** O serviço de Telefonia Fixa Corporativa no Cefet/RJ é disponibilizado para:

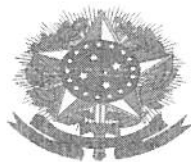
- I - Servidores docentes e técnicos administrativos ativos;
- II - Colaboradores durante a vigência de seu vínculo institucional.

#### Capítulo V

##### DA FINALIDADE E USO

**Art. 7º** 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 do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca - Cefet/RJ.

**Art. 8º** Em função dos custos, devem ser priorizadas as chamadas para telefones fixos, evitando a realização de chamadas para telefones móveis (celulares).



Ministério de Educação  
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA  
Departamento de Tecnologia da Informação - DTINF

**Art. 9º** As chamadas telefônicas entre os ramais dos diversos setores de cada um dos *Campus*, são realizadas sem custos para a instituição. No entanto, as chamadas entre os *Campi*, para celulares (telefonia móvel) e/ou interurbanas possuem um custo atribuído.

**Parágrafo único** - Deve ser utilizada a operadora contratada pelo Cefet/RJ para prestação do serviço.

**Art. 10** As informações sobre as todas chamadas realizadas, serão registradas e mantidas na central, contendo data e hora e número chamado.

**Art. 11** As chamadas realizadas para fins particulares deverão ser registradas pelo usuário e os seus custos ressarcidos ao Cefet/RJ.

### Capítulo V

#### DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA

**Art. 12** A solicitação de novos ramais deverá ser realizada pelo responsável do setor solicitante.

**Art. 13** Todos os ramais do Cefet/RJ possuem permissão para realizar chamadas para outros ramais da instituição e para ramais de instituições participantes do serviço *fone@RNP*.

**Parágrafo único** - Permissões adicionais para ligações externas, para celulares (telefonia móvel) e interurbano, devem ser solicitadas e aprovadas pelo gestor do centro de custos, sendo de responsabilidade destes o seu uso.

**Art. 14** O serviço de Telefonia Fixa Corporativa é provido pela prestadora de serviços contratada pelo Cefet/RJ. Sua manutenção, expansão, bem como a contratação da prestadora é de responsabilidade da Seção de Telecomunicação e Redes (SETRE) do Departamento de Tecnologia de Informação (DTINF).

**Art. 15** As organizações parceiras que utilizam as instalações do Cefet/RJ como: bancos, associações e outras entidades prestadoras de serviços devem formalizar acordo com a instituição para compartilhar a infraestrutura de transporte e de passagem de serviços de telefonia.



Ministério de Educação  
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA  
Departamento de Tecnologia da Informação - DTINF

**Art. 16** Respeitando as Normas de Segurança da Informação, não devem ser instalados quaisquer tipos de telefones particulares para uso institucional.

**Art. 17** Os aparelhos telefônicos e as linhas telefônicas sem utilização em uma determinada unidade serão realocados para atender novas demandas.

**Art. 18** Todos os telefones devem ser mantidos conectados e quaisquer anormalidades devem ser comunicadas à SETRE no Campus Maracanã via Sistema de chamado por meio do link: chamados.cefet-rj.br, ou diretamente nos SINFOS dos respectivos campi.

## CAPÍTULO VI

### ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

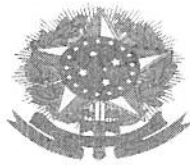
**Art. 19** Os problemas técnicos identificados pelos usuários, ocorridos durante o acesso do serviço de telefonia fixa, devem ser comunicados através do sistema de chamados para o campus Maracanã, ou diretamente nos SINFOS dos respectivos campi.

**Art. 20** Para fins de aplicação desta Norma de Serviço são consideradas as seguintes requisições:

- I - Novo ramal telefônico analógico;
- II - Movimentação de ramal telefônico analógico;
- III - Manutenção de ramal telefônico analógico;
- IV - Solicitação de novo ramal telefônico digital (VoIP);
- V - Movimentação de ramal telefônico digital (VoIP);
- VI - Manutenção de ramal telefônico digital (VoIP);
- VII - Migração de telefonia analógica para digital (VoIP).

**Art. 21** Para as requisições do Art 20º, o SLA será medido de acordo com os seguintes prazos de atendimento:

- a) 48 horas, para as requisições dos incisos IV e V;
- b) 72 horas, para a requisição do inciso VI;
- c) 120 horas, para as requisições dos incisos III e VII;
- d) 168 horas, para as requisições dos incisos I e II.



Ministério de Educação  
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA  
Departamento de Tecnologia da Informação - DTINF

**Parágrafo único** - Qualquer novo serviço deverá ser avaliado o tempo para atendimento junto ao usuário.

**CAPÍTULO VII**  
**DAS PENALIDADES**

**Art. 22** A utilização de outra operadora, que não a contratada para prestar o serviço de ligações interurbanas na telefonia fixa, poderá gerar ônus ao setor responsável que tiver realizado as ligações.

**Art. 23** Qualquer alteração de configuração dos equipamentos e/ou da topologia da rede telefônica deverá ser feita somente mediante consulta e anuência da SETRE, no Maracanã, e dos SINFOs, nos campi, podendo incorrer em penalidade ao responsável pelo não cumprimento do exposto nesta norma.

**Capítulo VIII**  
**DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

**Art. 24** Os casos omissos nesta norma serão levados em consideração pela chefia do Departamento de Tecnologia da Informação.

**Art. 25** Esta norma entra em vigor na data de sua publicação.

*Julliany Sales Brandão*  
Julliany Sales Brandão

Chefe do Departamento de Tecnologia da Informação -  
DTINF  
Mat. SIAPE nº 1634929