


NORMA 045

TELEFONIA


Revisão 01

Vigência: 06/09/12

	NORMA	NOR 045
	TELEFONIA	Pág.: 1 / 10

ÍNDICE

I.	CAMPO DE APLICAÇÃO	02
II.	ATIVIDADES	02
	1. Definições	02
	2. Diretrizes	02
	3. Descrição	07
III.	REFERÊNCIAS	10
IV.	REGISTROS APLICÁVEIS	10
V.	HISTÓRICO DAS REVISÕES	10
VI.	APROVAÇÃO	10

	NORMA	NOR 045
	TELEFONIA	Pág.: 2 / 10

I. CAMPO DE APLICAÇÃO

Todas as unidades, objetivando estabelecer diretrizes e procedimentos de utilização dos equipamentos de telefonia.

II. ATIVIDADES

1. DEFINIÇÕES

1.1. AUTHCODE

Código que libera o ramal para a realização de ligações bloqueadas através da Central PABX, sendo que este pode ser utilizado em qualquer ramal da respectiva Central.

1.2. CADEADO ELETRÔNICO

Código que libera o ramal específico para a realização de ligações bloqueadas pela Central PABX, só funciona no respectivo ramal.

1.3. RAMAL CLASSE A

Ramal que permite a realização e recebimento de ligações externas.

1.4. RAMAL CLASSE B

Ramal que bloqueia a realização de ligações externas, porém permite o recebimento.

1.5. SISTEMA DDR (Discagem Direta a Ramal)

Sistema cujas ligações externas são direcionadas diretamente ao ramal.

2. DIRETRIZES

2.1. PREMISSA BÁSICA


O telefone é um meio de comunicação necessário e imprescindível ao desenvolvimento do trabalho. Utilize-o adequadamente.

2.2. TELEFONES OCUPADOS

Não insista. Quando o telefone chamado estiver ocupado, aguarde alguns minutos antes de uma nova tentativa. Lembre-se que alguém pode estar tentando chamar seu telefone.

2.3. DISCAGEM INCORRETA

Mantenha sua agenda atualizada e certifique-se antes do número que vai chamar.

	NORMA	NOR 045
	TELEFONIA	Pág.: 3 / 10

2.4. CONSERVAÇÃO

Não use qualquer objeto (caneta, lápis, clips, outros) para teclar. Assim, você evita discagens erradas e contribui para a conservação do aparelho telefônico.

2.5. MEMÓRIA

Não confie na memória, tenha sempre lápis e papel perto do telefone para anotações.

2.6. IDENTIFICAÇÃO

2.6.1. TELEFONISTA

O atendimento deverá ser:

Identificação da empresa ou órgão, sigla da unidade e o cumprimento (bom dia/boa tarde) e se estiver ocupada com outra ligação, acrescentar: um minuto, por favor.

Nos complexos dotados do sistema DDR, a telefonista informará ao seu interlocutor o número correto do empregado procurado e transferirá a ligação.

Nos complexos onde não existe sistema DDR, a telefonista deverá transferir as ligações diretamente ao ramal solicitado, independente do cargo ou função do usuário titular do ramal.

A telefonista não deve deixar a chamada em espera, se o ramal solicitado estiver ocupado. Deve solicitar ao usuário que refaça a ligação.

2.6.2. USUÁRIO

Nos complexos onde funcionam sistema DDR, deverá atender anunciando o nome de sua unidade e seu nome, seguido do bom dia/boa tarde, independente de seu cargo ou função.

Nos locais onde a telefonista faz uma pré-triagem, deverá atender anunciando o nome de sua unidade, seu nome, seguidos do bom dia/boa tarde, independente do seu cargo ou função.


É sempre deselegante, cansativo e desrespeitoso para com o seu interlocutor permitir que a sua ligação seja atendida por várias pessoas até chegar ao usuário pretendido. Além disso, o tronco passa mais tempo ocupado, desnecessariamente, descumprindo o objetivo de otimização do sistema.

2.7. ATENDIMENTO

As chamadas externas têm preferência às internas, evitando-se perdas de chamadas por não atendimento.

Atenda ao segundo toque. Você estará demonstrando atenção e eficiência e evitando que a linha fique retida indevidamente.

O tempo do interlocutor e o seu são preciosos. Preserve-os, sendo breve.

	NORMA	NOR 045
	TELEFONIA	Pág.: 4 / 10

Nas chamadas externas, evite o uso de termos técnicos, específicos da sua unidade de atuação.

As tonalidades de voz agressiva ou muito melosa podem ser interpretadas como falta de respeito. Evite-as.

As conversações devem ser encerradas de forma hábil e cordial, evitando-se formas bruscas e precipitadas.

Não deixe o seu interlocutor esperando. Se não puder fornecer imediatamente a informação solicitada, anote o telefone, o nome e dê o retorno mais tarde.

Ao receber recados, retorne imediatamente à chamada, mesmo que apenas para dar uma satisfação.

Ao deixar seu local de trabalho, informe onde e em que ramal estará, no qual poderá atender chamadas.


Procure sempre utilizar as facilidades que as centrais telefônicas oferecem para um melhor aproveitamento das ligações, tais como:

- a) rechamada automática;
- b) transferência;
- c) consulta;
- d) conferência;
- e) estacionamento privativo;
- f) estacionamento compartilhado;
- g) captura de chamadas;
- h) desvio de chamadas quando ocupado ou ausente;
- i) rediscagem;
- j) discagem abreviada;
- k) rechamada (ao último número chamador);
- l) programação de mensagens;
- m) função chefe-secretária;
- n) memória;
- o) agendas individual e central.

2.8. LIGAÇÕES

Os usuários cujos ramais são classe “A” ou que possuem linhas diretas devem efetuar suas próprias ligações, evitando sobrecarga das secretárias. Agindo assim, estará contribuindo para a otimização do sistema telefônico à sua disposição.

Os usuários de ramais de classes que não permitem ligações externas deverão contatar, dentro de sua própria unidade, usuários de ramais de classes que as executam e pedir permissão para fazer ligação de que necessitam.

	NORMA	NOR 045
	TELEFONIA	Pág.: 5 / 10

2.9. INSTALAÇÃO

As instalações serão executadas visando sempre a segurança física dos usuários e patrimonial dos equipamentos. Assim, os leiautes das salas deverão ser projetados de modo que as instalações telefônicas não requeiram a aplicação de canaletas diretamente sobre o piso ou a colocação de extensões espiraladas. Fios soltos no meio da sala podem provocar quedas dos usuários e dos aparelhos. As unidades que convivem com leiautes inadequados deverão providenciar a sua alteração.

Não é permitida a instalação de mais de um ramal em cada mesa. A unidade de Manutenção de Telecomunicações, não instalará pontos que permitam dois ou mais aparelhos sobre uma mesma mesa. A exceção refere-se ao aparelho de fax. Ou seja, ao lado do fax pode ser instalado um aparelho telefônico, desde que não seja uma extensão da sua linha/ramal.

2.10. INSTALAÇÃO DE EXTENSÃO

2.10.1. As extensões de linhas diretas e/ou ramais serão evitadas ao máximo. Os casos de extrema necessidade serão analisados pela unidade de Manutenção de Telecomunicações, tendo como regra:

- a) não se instala extensão em salas diferente ou em pontos, dentro da mesma sala, que não permitam a visão do outro aparelho;
- b) não se faz mais de uma extensão por ramal ou por linha;
- c) não se instala apenas o ponto do ramal ou linha (tomada funcionando, sem aparelho);
- d) não se instala extensão de linha/ramal que servem aos aparelhos de fax.

2.10.2. Não serão permitidas extensões clandestinas (aparelhos, cujas aquisições e instalação não foram feitas pela unidade de Manutenção de Telecomunicações).


2.11. CUIDADOS

Os aparelhos telefônicos e de fax devem ser manuseados com alguns cuidados, tais como:

- a) não estique o cordão espiralado até o seu limite;
- b) não permita que o cordão liso atravesse a passagem de pessoas;
- c) pressione o teclado suavemente;
- d) não escreva ou desenhe nos aparelhos;
- e) evite o uso de produtos de limpeza e panos encharcados. Limpe você mesmo seus aparelhos, com algodão ligeiramente umedecido de álcool.

2.12. UTILIZAÇÃO DOS SISTEMAS

2.12.1. Os sistemas telefônicos, servidos por ramais ou linhas diretas, destinam-se exclusivamente para ligações locais ou Grande São Paulo.

	NORMA	NOR 045
	TELEFONIA	Pág.: 6 / 10

2.12.2. Estão autorizadas as ligações locais para telefones fixos, sendo que as ligações para celulares, DDD, DDI e serviços com cobranças especiais deverão ser realizadas através dos códigos especiais.

2.12.3. Códigos especiais

As centrais telefônicas oferecem a seus usuários a possibilidade de efetuar as ligações não autorizadas mediante a digitação de um código especial (AUTHCODE ou CADEADO ELETRÔNICO). Os códigos especiais são pessoais e de responsabilidade exclusiva dos empregados que os receberam.

As unidades que necessitarem efetuar ligações não autorizadas deverão solicitar os códigos especiais à unidade de Manutenção de Telecomunicações, através de uma CI, informando o nome e registro do funcionário que ficará responsável pelo código especial.

2.12.4. Utilização dos códigos especiais

2.12.4.1. AUTHCODE

Os usuários, mediante a digitação do seu código pessoal (AUTHCODE), em qualquer classe de ramal, farão as ligações não autorizadas. Ao recolocar o monofone no gancho, desfaz-se o campo de atuação do AUTHCODE.

2.12.4.2. CADEADO ELETRÔNICO

A liberação para ligações não autorizadas nas centrais que atuam com cadeado eletrônico, depende da classe de serviço do ramal. Mediante a digitação do código especial o usuário desbloqueará o ramal para a realização destas ligações.


Atentar que com o procedimento acima o ramal permanecerá desbloqueado, necessitando digitar o código especial para bloquear o ramal.

2.12.5. Unidades não atendidas por PABX

As unidades localizadas nos complexos atendidos unicamente por linhas diretas deverão definir e cadastrar junto à unidade de Manutenção de Telecomunicações, um responsável para efetuar e controlar ligações não autorizadas.

Cada linha direta está protegida por um bloqueador de ligações. Havendo a necessidade de ligações não autorizadas, o responsável efetuará o desbloqueio, através de senha.

A atenção ao bloqueador deve ser diária e qualquer anomalia comunicada à unidade de Manutenção de Telecomunicações, imediatamente, de modo que uma possível falha de equipamento não venha causar o desbloqueio total da linha.

	NORMA	NOR 045
	TELEFONIA	Pág.: 7 / 10

2.13. Equipamentos de telefonia móvel (celulares)

2.13.1. Os procedimentos de utilização dos equipamentos de telefonia móvel (celulares) e Termos de Responsabilidade sobre os mesmos serão encaminhados pela Unidade de Manutenção de Telecomunicações as unidades usuárias dos equipamentos quando da distribuição.

2.13.2. Existindo a necessidade da realização de ligações, através de celular(es) em viagens internacionais a serviço, a autorização deverá estar inserida na Reunião de Diretoria que deliberou sobre a referida viagem, constando o(s) número(s) da(s) linha(s) que será(o) utilizada(s).

2.14. RESPONSABILIDADES

2.14.1. Unidade de Manutenção de Telecomunicações

2.13.1.2. Aquisição, instalação, distribuição, gestão, manutenção e remanejamento dos equipamentos de telecomunicações (telefonia fixa e móvel).

2.14.1.3. Acionamento e acompanhamento dos trabalhos junto as Operadoras de Telecomunicações, para sanar defeitos.

2.14.2. Titular da Unidade

2.14.2.1. Guarda e uso dos equipamentos de telecomunicações dentro das normas vigentes e procedimentos de utilização.

3. DESCRIÇÃO

3.1. AQUISIÇÃO


3.1.1. Linhas telefônicas

A aquisição de novas linhas depende da edificação onde será instalada que tenha cabos de entrada que comportem mais linhas.

As unidades que julgarem necessária a aquisição de novas linhas devem encaminhar correspondência à unidade de Informática, que após aprovação, encaminha à unidade de Manutenção de Telecomunicações para prosseguimento. Nessa correspondência devem constar os dados:

- a) justificativa;
- b) croqui do local de instalação da linha;
- c) população fixa e flutuante que se utilizará da nova linha.

Para que os processos administrativos da CET e Operadora de Telecomunicações transcorram em tempo hábil, a correspondência deve chegar à unidade de Informática, com 60 (sessenta) dias de antecedência.

	NORMA	NOR 045
	TELEFONIA	Pág.: 8 / 10

3.1.2. Linhas telefônicas para eventos

A solicitação de linhas para acompanhamento de eventos deve ser encaminhada à unidade de Informática, com 30 (trinta) dias de antecedência, contendo as datas de início e término do evento.

As unidades que, por aumento de quadro ou atividades, precisarem de mais ramais, devem solicitá-los à unidade de Manutenção de Telecomunicações, através de Comunicação Interna - Cl., contendo justificativas, população fixa e flutuante, quantidade e croqui dos pontos de instalação.

À unidade de Manutenção de Telecomunicações fará a análise da solicitação, tendo por base:

- a) a capacidade do PABX;
- b) a quantidade de ramais já à disposição da unidade;
- c) disponibilidade da fiação;

3.1.3. Aparelhos Fac-similes/Aparelhos telefônicos

As solicitações deverão ser encaminhados à unidade de Informática, com justificativa, e croqui do local de instalação, que após aprovação, encaminha à unidade de Manutenção de Telecomunicações, para prosseguimento.

Para que o processo de aquisição e instalação ocorra em tempo hábil, a solicitação deve ser enviada com 90 (noventa) dias de antecedência.

3.2. REMANEJAMENTOS

Os remanejamentos internos por alteração de leiaute deverão ser solicitados à unidade de Manutenção de Telecomunicações, através de e-mail para dmt3@cetsp.com.br, contendo ramais/linhas que deverão ser remanejados, informando se existem extensões e croqui explicitando os pontos atual e desejado, respeitando-se o disposto no Parágrafo 2, item 2.10.


Não havendo impedimentos técnicos, serão atendidos no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

3.3 INSTALAÇÃO

As unidades que, por aumento de quadro ou atividades, precisarem de mais ramais, devem solicitá-los à unidade de Manutenção de Telecomunicações, através de Comunicação Interna - Cl., contendo justificativas, população fixa e flutuante, quantidade e croqui dos pontos de instalação.

A unidade de Manutenção de Telecomunicações fará a análise da solicitação, tendo por base:

- d) a capacidade do PABX;
- e) a quantidade de ramais já à disposição da área;
- f) disponibilidade da fiação;

	NORMA	NOR 045
	TELEFONIA	Pág.: 9 / 10

3.4. MANUTENÇÃO

Para solicitar conserto de qualquer equipamento de telefonia (aparelhos telefônicos, bloqueadores, linhas telefônicas, fax, etc), o usuário deve ligar para a unidade de Manutenção de Telecomunicações, ou encaminhar e-mail para dmt3@cetsp.com.br e informando:

- a) o nome de sua unidade;
- b) o seu nome;
- c) o patrimônio do aparelho com defeito;
- d) o ramal ou linha acoplado ao aparelho com defeito;
- e) o defeito, da forma mais clara possível;
- f) a quantidade de extensões (se houver) e seus patrimônios.

Caso o acionamento seja através de telefone o atendente da unidade de Manutenção de Telecomunicações informará o número do Boletim de Serviço - BS, aberto para esse chamado técnico. Havendo atraso, reclamações ou dúvidas, basta ligar novamente e fornecer o número do BS.

O prazo para atendimento é de 48 (quarenta e oito) horas.

3.5. LIGAÇÕES NÃO AUTORIZADAS

3.5.1. Códigos especiais

3.5.1.1. Responsável designado

3.5.1.1.1. Efetuar a ligação e transferir para o ramal do solicitante.


3.5.1.1.2. Registrar as ligações no formulário Relatório para Reconhecimento de Ligações e, ao final do mês, encaminhar à unidade de Manutenção de Telecomunicações, que efetua o controle dos custos dos sistemas telefônicos da CET.

NOTA: No campo S/P do formulário, remete-se à possibilidade do solicitante necessitar de ligações não autorizadas para fins particulares. Nestes casos, quando o responsável grafia "P" e o solicitante assina, este estará se comprometendo a ressarcir a CET do valor da ligação. Sendo que ligações particulares deverão ser evitadas ao estritamente necessário. O "S" refere-se às ligações efetuadas a serviço. Este formulário deverá obrigatoriamente ser assinado pelo usuário e pelo titular da U.O.

3.5.1.2. Unidade de Manutenção de Telecomunicações

3.5.1.2.1. Emitir no final de cada mês, o relatório produzido pela central telefônica (aquelas que têm esta condição técnica) referente a cada ramal.

3.5.1.2.2. Confrontar o relatório da Central Telefônica com o relatório do responsável designado e encaminhar à unidade de Administração de Pessoal o pedido para desconto em folha de pagamento do solicitante que efetuou ligações em caráter particular.

	NORMA	NOR 045
	TELEFONIA	Pág.: 10 / 10

NOTA: Os custos com as ligações não justificadas serão descontados em folha de pagamento do empregado titular do código especial que as efetuou.

3.5.2. Unidades não atendidas por PABX

3.5.2.1. Responsável designado

3.5.2.1.1. Desbloquear o telefone e efetuar a ligação.

3.5.2.1.2. Bloquear o telefone ao término da ligação.

3.5.2.1.3. Registrar as ligações no formulário Relatório para Reconhecimento de Ligações e, ao final do mês, encaminhar à unidade de Manutenção de Telecomunicações.

3.5.2.2. Unidade de Manutenção de Telecomunicações

3.5.2.2.1. Comparar as ligações registradas no formulário com a conta telefônica e encaminhar à unidade de Administração de Pessoal, a solicitação de desconto em folha de pagamento das ligações em caráter particular.

NOTA: Os custos das ligações não justificadas serão descontados em folha de pagamento do responsável designado pelo controle das ligações.

III. REFERÊNCIAS

– Não há.

IV. REGISTROS APLICÁVEIS

1. Boletim de Serviço - BS
2. Relatório de Reconhecimento de Ligações

V. HISTÓRICO DAS REVISÕES

REVISÃO			
Nº	PÁGINA	ITEM	DATA
00	Todas	-	04/10/98
01	Todas	-	06/09/12

VI. APROVAÇÃO

Esta Norma foi aprovada através da RD PR nº de 071/12, conforme Expediente 0298/12 e passa a vigorar a partir de 06/09/12 (Expediente específico da Norma 045: 0407/98).