

Trabalho compilado com dados a fim de orientar e servir de roteiro para a gestão de telefonia no âmbito de cada UG, coordenada pela Supervisão de telefonia/AMGESP.

## INTRODUÇÃO

A AGÊNCIA DE MODERNIZAÇÃO DE GESTÃO DE PROCESSOS - AMGESP, tem como uma de suas finalidades fazer a gestão das Políticas Públicas do Estado, entre elas a de telefonia fixa e móvel.

A supervisão de Telefonia, subordinada pela Superintendência de Políticas de Gestão – SPG, é responsável pelo acompanhamento e controle das demandas de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC); Serviço Móvel Pessoal (SMP) e internet móvel (modens) do Poder Executivo do Estado de Alagoas, garantindo a eficiência no uso e controle do serviço e racionalizando e otimizando os gastos com telefonia.

A Supervisão de Telefonia efetua uma avaliação precisa e eficiente da operacionalização do serviço, o que exigiu também dos órgãos, através dos seus Subgestores de Telefonia, o acompanhamento e controle do serviço, conforme a realidade de cada Unidade Gestora.

## SERVIÇOS EXECUTADOS

### TELEFONIA FIXA

- Instalação/cancelamento de linha
- Instalação/cancelamento de 0800
- Instalação/cancelamento de circuito velox
- Instalação/cancelamento de identificador de chamadas (bina)
- Bloqueio/desbloqueio para celular, DDD, DDI, a cobrar
- Reativação de linhas
- Migração de linhas (convencional para voice net)
- Mudança de endereço
- Inclusão de senhas
- Mudança de titularidade
- Instalação/cancelamento de busca automática
- Solicitação de 2ª via
- Prorrogação de 2ª via
- Alteração da data de vencimento da fatura
- Contestação de fatura, em caso de cobrança indevida

### TELEFONIA MÓVEL

- Resgate de linha móvel
- Bloqueio/desbloqueio de linha móvel
- Bloqueio de serviços OI (mms, sms, serviços interativos)
- Remanejamento e inclusão de crédito extra, quando devidamente justificado e necessário.
- Alteração de limite de crédito mensal (redução ou aumento)
- Alteração do perfil da linha (bloqueio/desbloqueio)
- Liberação de ROAMING internacional
- Habilitação/cancelamento de pacote de dados

- Solicitação de 2ª via
- Prorrogação de 2ª via
- Alteração da data de vencimento da fatura
- Contestação de fatura, em caso de cobrança indevida

### MODEM

- Ativação/cancelamento
- Bloqueio/desbloqueio
- Resgate de chip
- Solicitação de 2ª via
- Prorrogação de 2ª via
- Alteração da data de vencimento da fatura
- Contestação de fatura, em caso de cobrança indevida



**ATENÇÃO!**

As solicitações devem ser enviadas através de **e-mail**, **ofício** ou **processo** e encaminhadas apenas pelo subgestor de telefonia responsável ou pelo Gestor Maior do órgão solicitante.

**IMPORTANTE** - A fim de facilitar o atendimento da solicitação, encaminhar a demanda com os dados completos para que a operadora contratada possua todas as informações necessárias. Ex: Instalação de linha - informar endereço completo, ponto de referência, horário de expediente do órgão, pessoa responsável no local e telefone de contato.



- **Reparo de linhas fixas** – única solicitação que o subgestor pode entrar em contato diretamente com a operadora, através da central de atendimento no 0800 031 80 31. A AMGESP apenas irá interagir caso o reparo não seja atendido no prazo prometido, sendo imprescindível anotar o número do protocolo e data de abertura do mesmo para alguma necessidade futura.
- **Utilizar o código da operadora OI/TELEMAR (31 ou 14) em ligações interurbanas** – ao utilizar o código de outra operadora será faturada uma conta avulsa da operadora escolhida. Nesse caso, o órgão terá que pagá-la, ainda que o Governo não tenha contrato com a mesma. É importante que o Sub-gestor passe essa informação aos demais servidores oficialmente.
- **Utilização do telefone móvel fora do país** – ligações efetuadas e recebidas fora do Brasil, bem como utilização de internet, serão cobradas com valores das tarifas da operadora do país correspondente e, posteriormente, repassadas para a fatura da operadora contratada. Assim, sugerimos a utilização de maneira consciente e apenas quando necessária a fim de evitar valores excedidos.
- **Módulo Telemar** – ferramenta essencial instalada no computador para baixar o detalhamento de telefonia fixa. Caso não possua, entrar em contato com a Supervisão de Telefonia para solicitar os procedimentos de instalação.

## ECONOMIZE NÃO DESPERDICE

- Verificar a real necessidade de linhas existentes no órgão para que sejam canceladas aquelas que não são utilizadas;
- Ligações para 0300, 0500, 0900, 102 são cobradas, evite-as;
- Bloquear ligações para celular, DDD, DDI, a cobrar; conforme realidade de cada setor;
- Inserir senha (cadeado eletrônico) nas linhas fixas;
- Verificar existência de linhas convencionais para migrá-la para VOICE NET;
- Cancelar circuitos velox não utilizados;
- Bloquear serviços de telefonia móvel (mms, sms, interatividade, como horóscopo, jogos, etc...)
- Reduzir o limite de crédito mensal do servidor que não necessita de valor maior;
- Cancelar pacote de dados de linha móvel daquele usuário que não possui função justificada para tal serviço;
- **IMPORTANTE:** Solicitar remanejamento de crédito de uma linha móvel para outra, a fim de evitar solicitação de cota extra;
- Ao ligar do móvel ou fixo digitar os 4 últimos dígitos;
- Verificar se os ramais estão efetuando/recebendo chamadas nos 04 dígitos. Caso contrário, acionar a Supervisão de Telefonia para informações do procedimento a ser feito.
- Não utilizar o telefone de forma irresponsável, que venha interromper o trabalho. Isso só acarretará o aumento de gastos;
- Não utilizar o código de outra operadora em ligações interurbanas, apenas o 31 ou 14.

## **PAPEL DO SUBGESTOR DE TELEFONIA**

O Subgestor de Telefonia tem papel primordial no que se refere a gestão e otimização de gastos com telefonia fixa, móvel e modems, pois atua em conjunto com a Supervisão de Telefonia. Além disso, há outras atribuições:

- Monitorar todas as faturas, mensalmente, analisando se as linhas estão compatíveis com seu órgão. Em caso de cobrança de linha de outro órgão, informar à Supervisão de Telefonia para que seja feita a mudança para a fatura devida;
- Ao analisar a conta verificar se os valores estão corretos, caso contrário informar para que seja solicitada a contestação;
- Ficar atento as linhas com valores elevados para efetivar procedimentos de redução de gastos;
- **IMPORTANTE** - Atualizar a planilha de usuários de telefonia móvel. Havendo qualquer alteração encaminhar por **e-mail** à Supervisão de Telefonia no modelo padrão da Supervisão de Telefonia;
- Preencher, **obrigatoriamente**, o “Termo de Autorização e Responsabilidade” no momento da entrega de novo aparelho celular. O referido Termo deve ser assinado pelo servidor que recebeu o celular; (Solicitar modelo do Termo à Supervisão de Telefonia);
- Solicitar a 2ª via de fatura ANTES da data de vencimento, a fim de evitar cobrança de multa e juros;
- Em caso de alteração do Subgestor, informar a Supervisão de Telefonia, bem como enviar os dados do novo subgestor, se já tiver;
- Na oportunidade de novo Subgestor deve ser publicada Portaria;
- Encaminhar as solicitações por e-mail, ofício ou processo;
- Executar outras atribuições pertinentes a assuntos de telefonia;

## **Atribuições do Subgestor regulada no Decreto de Telefonia 3984/2008**

*Art. 3º - Coordenar e responder pelo serviço telefônico fixo comutado (STFC) e/ou o serviço móvel pessoal (SMP) de sua Unidade Administrativa;*

- *Solicitar demandas, incluindo o pedido e manutenção de sua Unidade no SGGT,*
- *Cadastrar e visualizar setores e usuários, consultar, tramitar, confirmar e paralisar as demandas;*
- *Preencher planilhas, realizar estatísticas, checar e alterar dados e atividades correlatas;*
- *Registrar, solicitar os reparos de telefonia, fixo ou móvel, ativação, desativação, abertura de chamadas técnicas para resolução de eventuais problemas de qualquer ordem, diretamente com a operadora contratada, comunicando o fato através do SGGT, a Gerencia de Telefonia da AGESA;*
- *Controlar e acompanhar gastos e as solicitações do serviço telefônico fixo comutado (STFC) e/ou o serviço móvel pessoal (SMP) solicitados pelo órgão ou entidade;*
- *Atestar os serviços realizados, bem como os valores das faturas, que deverá encaminhar a Gerencia de Telefonia da AGESA, num prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas após o recebimento desta fatura;*
- *Apoiar toda e qualquer solicitação ou determinação da Gerência de Telefonia, Órgão de Execução da Agencia de Serviços Administrativos do Estado de Alagoas – AGESA, responsável pela Política de Telefonia.*

## GUIA RÁPIDO – TELEFONIA FIXA

1. **CAPTURA DE CHAMADAS** - atende ligação destinada a outro número interno.

*Capturar uma chamada de um número interno específico*

**\* 36**

2. **CHAMADA EM ESPERA** - permite atender 2 ligações.

*Atender a 2ª ligação, retendo a 1ª (ouvindo chamada de espera):*

**FLASH 2**

*Para alternar de ligação sem desligar nenhuma:*

**FLASH 2**

*Para encerrar qualquer uma das ligações:*

**FLASH 1**

*Para programar*

**\* 43 #**

*Para desprogramar*

**# 43 #**

3. **CADEADO ELETRÔNICO** - bloqueia pra chamadas externas.

*Para programar bloqueio:*

**\* 33 \* senha #**

ou

**0 (zero pra obter linha) \* 33 \* senha #**

*Para desprogramar bloqueio*

**# 33\* senha #**

ou;

**0 (zero pra obter linha) # 33 \* senha #**

4. **SIGA-ME** - transfere ligações do seu ramal, automaticamente, para outro número interno ou externo.

*Para programar:*

*Para nº interno*

**\* 21 \* número desejado #**

*Para nº externo*

**\* 21 \* 0 (zero) + número desejado #**

*Para desprogramar*

**# 21 #**

5. **TRANSFERÊNCIA PROGRAMADA EM CASO DE NÃO-ATENDIMENTO** - transfere ligações destinadas ao seu ramal, caso haja atendimento, para qualquer nº interno/externo, após alguns toques.

Programar:  
Para nº interno

**\* 61 \* + número desejado #**

Para nº externo

**\* 61 \* 0 (zero) + número desejado #**

Para desprogramar

**# 61 #**

- 6. TRANSFERÊNCIA PROGRAMADA EM CASO DE LINHA OCUPADA** - transfere ligações destinadas ao seu terminal, se estiver ocupado, para qualquer número interno/externo

Programar:  
Para nº interno

**\* 63 \* + número desejado #**

Para nº externo

**\* 63 \* 0 (zero) + número desejado #**

Para desprogramar

**# 63 #**

- 7. CONSULTA** – realiza 2 ligações, alternadamente.

Durante a ligação:

Para nº interno

**FLASH + número desejado**

Para nº externo

**FLASH 0 (zero) + número desejado**

Retornando a 1ª ligação, desligando a 2ª

**FLASH 1**

Retornando a 1ª ligação, retendo a 2ª

**FLASH 2**

Obs: repetindo esse procedimento você pode alterar nas 2 ligações

- 8. TRANSFERÊNCIA** – transfere uma ligação para outro terminal

Durante a ligação:

**FLASH + número interno desejado**

Após atender a ligação pelo nº interno desejado

**FLASH 4, para transferir**

Obs: coloque o telefone no gancho

- 9. CONFERÊNCIA A TRÊS** – ligação envolvendo 3 números, ao mesmo tempo.

Durante a ligação:

Para nº interno

**FLASH número desejado**

Para nº externo

**FLASH 0 (zero) + número desejado**

Após o atendimento da ligação pelo nº interno desejado

**FLASH 3, para estabelecer a conferência a três.**

### CATEGORIAS DE LINHAS FIXAS

<b>Categoria</b>	<b>Descrição</b>
1	Desbloqueada total
2	Bloqueio apenas para DDI
3	Bloqueio DDD, DDI, 0900, 0500 e 0300
4	Bloqueio DDD, DDI, celular, 0900, 0500 e 0300
5	Bloqueio total (apenas ramal)
6	Bloqueio apenas para celular

### PERFIL DE LINHAS MÓVEIS

<b>Perfil</b>	<b>Desbloqueios</b>
Perfil 1	Ramal, Local
Perfil 2	Ramal, DDD
Perfil 3	Ramal, DDD, SMS
Perfil 4	Ramal, DDD, SMS, A Cobrar
Perfil 5	Ramal, Internet, DDD, SMS, A Cobrar
Perfil 6	Ramal, DDI, SMS, MMS, A Cobrar, Internet

### **MENSAGEM AOS SUBGESTORES DE TELEFONIA**

Agradecemos a parceria dos subgestores de telefonia dos órgãos da Administração Direta e Indireta do Estado de Alagoas, por todo o trabalho desenvolvido que nos auxilia atingir o nível de excelência nos nossos serviços, nos resultados alcançados e nas economias obtidas.

Estamos à disposição de vocês e contamos com a participação de todos para darmos continuidade ao nosso trabalho de otimização de gastos públicos sem comprometer a eficiência e a eficácia dos nossos serviços.

Deixamos aqui o nosso muito obrigado!

**Joel Oliveira**

Superintendente de Políticas de Gestão - AMGESP