



SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS

DELIBERAÇÃO SUSEP Nº 2 DE 24 DE JANEIRO DE 1997

O SUPERINTENDENTE DA SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP, torna público que o Conselho Diretor, em Sessão Ordinária realizada em 16.01.97, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 25 do Regimento Interno aprovado pela Resolução CNSP nº 6, de 03 de outubro de 1988,

D E L I B E R O U:

I - Aprovar os inclusos **PROCEDIMENTOS PARA UTILIZAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA**, em consonância com a Instrução Normativa MARE nº 08, de 11 de abril de 1996.

II - A presente Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

HELIO OLIVEIRA PORTOCARRERO DE CASTRO
Superintendente

ANEXO

PROCEDIMENTOS PARA UTILIZAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA

I - DAS ATRIBUIÇÕES, DEVERES E RESPONSABILIDADES DAS TELEFONISTAS

- a - Atender prontamente às ligações externas e internas, identificando-se, tratando com cordialidade o usuário, e, no caso de ligações externas, identificando também a Instituição;
- b - Consultar a Lista Telefônica, quando necessário, visando o melhor atendimento ao usuário;
- c - Realizar ligações externas interurbanas quando o usuário solicitar, caso este não possua telefone com DDD.

II - DOS SERVIÇOS DA CENTRAL TELEFÔNICA

- a - Sistema de tarifação e bilhetagem com emissão de relatórios;

- b - Transferência de linhas e ramais;
- c - Captura de chamadas;
- d - Reencaminhamento;
- e - Siga-me;
- f - Cadeado eletrônico;
- g - Conferência;
- h - Retorno automático
- ;
- i - Intercalação;
- j - Serviço noturno;
- k - Discagem Direta a Ramal – DDR (a ser ativado).

III - DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS DA TELEFONIA

- a - Categorização de ramais;
- b - Atualização das tarifas telefônicas;
- c - Confecção de back-up semanal, em disquete, dos dados gerados pelo sistema;
- d - Verificação diária do perfeito funcionamento da Central, providenciando-se as medidas necessárias aos reparos, quando observados;
- e - Registro de anormalidades ocorridas na Central Telefônica;
- f - Atualização de dados cadastrais dos ramais no sistema de tarifação;
- g - Cadastramento de linhas telefônicas no sistema de tarifação;
- h - Emissão dos relatórios mensais de tarifação;
- i - Emissão de relação de ligações particulares para o respectivo desconto em folha de pagamento, após o retomo dos relatórios mensais de tarifação;
- j - Elaboração das planilhas mensais de custo por ramal (total tarifado e total reembolsado);
- k - Atendimento às solicitações afetas à rede telefônica (instalação, consertos, mudanças de ramais).

IV - DA CATEGORIZAÇÃO DOS RAMAIS

a - Ramais de categoria 1 (digitais com display para 3 linhas e viva voz): realizam ligações entre ramais internos, ligações locais, interurbanas(DDD e DDI), além de oferecer outros recursos próprios do sistema. São ramais de categoria 1: os do Gabinete e os do Colegiado.

b - Ramais de categoria 2 (digitais com display para 1 linha): realizam ligações entre os ramais internos, ligações locais, interurbanas(DDD e DDI), além de oferecer outros recursos próprios do sistema. São ramais de categoria 2: da Secretaria Geral, dos Chefes de Departamento e seus respectivos Coordenadores e Secretárias, da ASTEC e da Auditoria.

c - Ramais de categoria 3 (Analógicos Multifrequenciais): realizam ligações internas e locais, podendo também realizar ligações interurbanas. São ramais de categoria 3: ramais dos Coordenadores das Gerências e dos Chefes de Divisão.

d - Ramais de categoria 4: (Analógicos); realizam ligações internas.

São ramais de categoria 4: do subsolo, da copa do Gabinete e os noturnos.

V - DA UTILIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

a - A utilização dos equipamentos deverá, sempre que possível, ser no estrito interesse do Serviço Público, evitando-se utilização prolongada e/ou desnecessária;

b - Os equipamentos de Fac-Símile deverão ser utilizados em assuntos oficiais, conectados a uma linha telefônica exclusivamente para este fim e sem extensão.

VI - DO CONTROLE DAS LIGAÇÕES

a - Mensalmente serão emitidos relatórios das ligações realizadas por todos os ramais, com totalização e discriminação das ligações interurbanas locais e celular. Este relatório será emitido pelo sistema de tarifação e individualizado por ramais, sendo encaminhado a cada unidade para análise e indicação das ligações particulares e a serviço(DDD, DDI e Telefonia Móvel Celular),

b - todas as ligações interurbanas solicitadas via telefonista serão registradas em formulário próprio, indicando o solicitante e ramal, a cidade, o número telefônico de destino e o caráter da ligação (particular ou a serviço). Tais ligações serão tarifadas no ramal solicitante, tanto as de caráter particular como as de serviço.

c - As ligações externas que excederem 15(quinze) minutos de duração deverão ser justificadas pela chefia imediata;

d - O reembolso das ligações particulares deverá ser feito através de desconto em folha de pagamento, com base em planilha enviada à DIPAG pela DICOM.

VII - DAS PROIBIÇÕES

a - Serão proibidas as ligações telefônicas para utilização dos serviços prestados pelo prefixo 102, quando tarifados pelo concessionário local, salvo quando em objeto de serviço;

b - Será proibida a utilização de aparelhos de Fac-Símile como substitutos a equipamentos de reprografia ou assemelhados

c - Será proibida o recebimento de ligações telefônicas na modalidade “a cobrar”, tanto para ramais como para linhas diretas, exceto quando autorizadas pela chefia da unidade e em casos excepcionais.

VIII - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

a - A Central Telefônica estará em operação das 08:00 às 19:00 horas;

b - Quando houver necessidade de realizar um número de ligações interurbanas, num mesmo dia, superior à média normal, deverá o fato ser comunicado previamente ao Chefe Imediato;

c - Será proibida a utilização das telefonistas para realização de ligações locais, exceto no caso de ramais bloqueados para esse fim, para que não haja congestionamento da mesa operadora, proporcionando melhor atendimento a todos os usuários;

d - Os serviços de telefonia são de responsabilidade da Divisão de Comunicação - DICOM, que atenderá às solicitações de reparos nos aparelhos e ramais.

d - Os serviços de telefonia são de responsabilidade da Divisão de Comunicação – DICOM, que atenderá às solicitações de reparos nos aparelhos e ramais.