



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
COMITÊ DE GOVERNANÇA DIGITAL**

**RESOLUÇÃO NORMATIVA CGD/UFES Nº 05, DE 11 DE AGOSTO DE 2025**

Estabelece a Política de Uso do Serviço de Telefonia sobre IP (VoIP) no âmbito da Universidade Federal do Espírito Santo.

O COMITÊ DE GOVERNANÇA DIGITAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO no uso das suas atribuições e considerando o disposto no Decreto nº 12.198, de 24 de setembro de 2024, e na Portaria SGD/MGI nº 6.618, de 25 de setembro de 2024, resolve:

**Art. 1º.** Fica instituída a Política de Uso do Serviço de Telefonia sobre IP (VoIP) no âmbito da Universidade Federal do Espírito Santo para estabelecer os critérios e regulamentar a utilização deste serviço.

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 2º.** Para fins desta normativa, consideram-se:

- I. Rede VoIP: Conjunto de terminais de voz registrados no serviço VoIP da Ufes;
- II. Terminal de voz: telefone IP, emuladores de telefone IP, software específico, como softphone;
- III. Equipamento VoIP: Conjunto de hardware e software necessários para funcionamento e gerenciamento da infraestrutura da rede VoIP;
- IV. Rede pública de telefonia: Conjunto de terminais de voz externos à rede VoIP, pertencentes à rede telefônica comum;
- V. Guia do usuário: Página web contendo informações técnicas atualizadas sobre a infraestrutura do serviço;
- VI. Softphone: Aplicativo para chamadas telefônicas via computador ou smartphone;
- VII. Fixo: Números residenciais e comerciais pertencentes à telefonia fixa;
- VIII. Móvel: Números de aparelhos celulares que não utilizam softphone;
- IX. DDD: Discagem Direta a Distância;
- X. DDI: Discagem Direta Internacional;
- XI. DDR: Discagem Direta a Ramal;
- XII. Ramal: Número identificador utilizado para roteamento de chamadas telefônicas na Rede VoIP;
- XIII. Ramal setorial: Ramal disponibilizado para uso de cargo ou unidade administrativa formal da Ufes;
- XIV. Ramal pessoal: Ramal disponibilizado para usuários do serviço devidamente autorizados;
- XV. Troncos-chave: Números principais da rede VoIP institucional, utilizados para realizar e receber chamadas externas, cujas disponibilidades são limitadas e distribuídas estrategicamente entre setores;



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**  
**COMITÊ DE GOVERNANÇA DIGITAL**

- XVI. Faixa padrão de distribuição: Intervalos numéricos previamente definidos para a organização e alocação dos ramais conforme o campus e o tipo de ramal (pessoal, institucional ou temporário);
- XVII. Gestor local de telefonia VoIP: Pessoa designada pelo gestor do setor responsável por manter atualizadas as informações dos ramais, realizar o acompanhamento do uso dos aparelhos e ser ponto de contato com a Superintendência de Tecnologia da Informação para questões relacionadas à telefonia VoIP.

**CAPÍTULO II**

**DIRETRIZES**

**Art. 3º.** O serviço de telefonia VoIP destina-se a atender as demandas de chamadas de voz para atividades administrativas, de ensino, pesquisa e extensão, sendo composto por ramais configurados em aparelhos telefônicos IP e softphones instalados em computadores ou smartphones.

**Art. 4º.** As chamadas telefônicas entre os ramais da rede VoIP das diversas unidades, locais ou remotas, são realizadas utilizando a rede IP, sem custos adicionais.

**Art. 5º.** Informações sobre as chamadas realizadas através das linhas de telefonia fixa, contendo data, hora e número chamado, são registradas e mantidas por um ano, na ausência de legislação específica vigente.

**Art. 6º.** O serviço de telefonia VoIP não gera custos diretos aos usuários.

**§ 1º** Os custos são cobertos por contratos institucionais.

**§ 2º** Chamadas para a rede pública de telefonia são de responsabilidade das instituições usuárias do serviço Fone@RNP.

**§ 3º** Os usuários de telefonia VoIP devem priorizar chamadas para telefones fixos, evitando a realização de chamadas para telefones móveis (celulares).

**CAPÍTULO III**

**ADESÃO E PÚBLICO-ALVO**

**Art. 7º.** A adesão ao serviço é realizada por meio de solicitação disponível na página oficial do serviço e implica na aceitação desta política.

**Parágrafo único.** A adesão ao serviço não constitui direito adquirido, ficando a critério exclusivo da administração a suspensão ou interrupção do serviço a qualquer momento, sem aviso prévio, conforme necessidades técnicas, operacionais ou institucionais.

**Art. 8º.** São considerados usuários do serviço:

- I. Servidores docentes;
- II. Servidores técnicos-administrativos;



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**  
**COMITÊ DE GOVERNANÇA DIGITAL**

- III. Contratados e terceirizados;
- IV. IV - Demais pessoas autorizadas pelos setores responsáveis.

**CAPÍTULO IV**  
**PERFIS E PERMISSÕES**

**Art. 9º.** As linhas telefônicas possuem diferentes perfis de ligação, conforme o Anexo I.

**Art. 10º.** Todos os ramais possuem permissão para realização de chamadas internas entre ramais da instituição.

**Art. 11.** As permissões de realização de ligação não estão associadas às permissões de recebimento direto de chamadas.

**Art. 12.** As permissões máximas de ligação concedidas serão definidas de acordo com a finalidade da linha solicitada, conforme o Anexo II.

**Parágrafo único.** Caso seja necessário que o usuário realize uma chamada telefônica para um número que não esteja contemplado no perfil designado ao ramal de seu setor de lotação, pode solicitar ao seu setor superior à realização da chamada e posterior transferência para o ramal utilizado, desde que tal ligação seja necessária ao desenvolvimento de atividades na universidade.

**CAPÍTULO V**  
**DISTRIBUIÇÃO E SOLICITAÇÃO DE RAMAIS**

**Art. 13.** A faixa de ramais existentes, entre 0000 e 9999, será distribuída conforme a natureza do ramal a ser utilizado.

**§ 1º** Os ramais que já existiam na antiga telefonia, destinados principalmente a setores e cargos da instituição, terão prioridade para manter o mesmo número.

**§ 2º** Os ramais setoriais, destinados a setores e cargos, estarão habilitados para a Discagem Direta a Ramal (DDR) e, portanto, receberão chamadas originadas de fora da instituição de maneira direta.

**§ 3º** Os ramais pessoais, destinados aos usuários do serviço, só receberão chamadas originadas de fora da instituição de maneira indireta.

**§ 4º** A distribuição de números VoIP obedecerá à faixa padrão de distribuição conforme estabelecido em normativa complementar a esta política.

**§ 5º** A distribuição de ramais poderá ser revisada a qualquer momento no interesse da administração para atender a demandas operacionais ou técnicas, otimização de recursos ou diretrizes institucionais, garantindo o uso eficiente da infraestrutura de telefonia VoIP.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**  
**COMITÊ DE GOVERNANÇA DIGITAL**

**§ 6º** Os ramais fora da faixa padrão de distribuição estão destinados para uso interno ou temporário, e não estão habilitados para a DDR.

**Art. 14.** Qualquer servidor técnico-administrativo ou docente pode solicitar um ramal para ser utilizado em softphone e a solicitação será automatizada por meio de login único ativo na Ufes.

**Parágrafo único.** Solicitações para ramais pessoais permanecerão ativas até o desligamento do usuário da instituição ou cancelamento da solicitação.

**Art. 15.** A solicitação de ramais para funcionamento em aparelhos VoIP deve ser encaminhada à STI, contendo informações sobre o setor e finalidade do ramal.

**Art. 16.** O procedimento de solicitação de ramais deve seguir os seguintes critérios:

**§ 1º** A solicitação deve ser encaminhada através da Central de Atendimento e conter informações detalhadas sobre o local de alocação do ramal (ex.: secretaria, direção, gabinete docente, laboratório de pesquisa, etc) e demais informações pertinentes.

**§ 2º** As solicitações de ramais devem atender à seguinte ordem de prioridade:

- I. Novos setores sem ramal designado;
- II. Pedidos com menor quantidade de ramais;
- III. Solicitações mais antigas.

**§ 3º** Em casos excepcionais, pode ser solicitado um ramal temporário, com período de uso limitado, que deverá ser devolvido à STI ao término do prazo.

**Art. 17.** A definição sobre qual perfil de ligação será atribuído ao ramal telefônico solicitado será conforme o disposto no Anexo II, considerando as necessidades do setor, as atribuições do servidor solicitante e a promoção do uso ético e racional dos recursos públicos.

**Art. 18.** O atendimento às solicitações de novos ramais está condicionado à disponibilidade técnica e financeira, visto que pode ser necessária a ampliação ou adaptação da infraestrutura de rede da unidade solicitante, além da disponibilidade de aparelhos telefônicos em estoque.

**Art. 19.** O atendimento às solicitações de novos ramais está condicionado ao cumprimento das responsabilidades de guarda e uso dos equipamentos de telefonia VoIP, definidos neste documento.

## CAPÍTULO VI

### RESPONSABILIDADES DE GUARDA E USO DOS EQUIPAMENTOS

**Art. 20.** A responsabilidade pelo uso e guarda dos aparelhos, equipamentos e demais acessórios de comunicação que integram o serviço de telefonia da Ufes será atribuída ao setor, na entrega ou instalação.

**Parágrafo único.** Os equipamentos de telefonia VoIP podem ser objeto de controle patrimonial.

**Art. 21.** Os aparelhos telefônicos devem ser mantidos conectados à rede durante todo o horário de funcionamento do setor.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**  
**COMITÊ DE GOVERNANÇA DIGITAL**

**Parágrafo único.** Os aparelhos telefônicos VoIP devem ser ligados à rede de internet junto a estação de trabalho do usuário direto, salvo caso de impossibilidade técnica.

**Art. 22.** O gestor do setor deve indicar um gestor local de telefonia VoIP, responsável por:

- I. Manter a lista telefônica atualizada;
- II. Informar à STI sobre atualizações referentes a ramais e aparelhos de telefonia VoIP, por meio de canal de comunicação disponibilizado;
- III. Ter acesso básico ao aparelho de telefonia VoIP durante o horário de funcionamento da universidade, e disponibilizar este acesso aos membros da STI que forem dar suporte.

**Art. 23.** O usuário direto do ramal será designado corresponsável pelo ramal e aparelho de telefonia VoIP.

**Art. 24.** Tanto o ramal como o aparelho instalado são vinculados aos setores, devendo o corresponsável, quando houver, no caso de mudança de setor de trabalho:

- I. Informar ao gestor local de telefonia VoIP do setor quem assumirá a responsabilidade pelo ramal e seu aparelho; ou
- II. Devolver ramal e aparelho, se houver, ao gestor local de telefonia VoIP para que o mesmo o realoque ou devolva à STI.

**Art. 25.** É proibida a transferência/doação de ramais entre setores sem a prévia devolução à STI.

**Art. 26.** Qualquer alteração relacionada às informações do ramal (subsetor, responsável, etc.) deve ser reportada à STI, a fim de manter a agenda telefônica da Universidade consistentemente atualizada.

**Art. 27.** Constatado mau uso da linha telefônica, a STI poderá:

- I. Restringir as permissões de ligação do ramal em questão;
- II. Solicitar a devolução do ramal e do aparelho ao setor.

**Art. 28.** Constatado mau uso do aparelho telefônico, a STI poderá:

- I. Recolher o aparelho, devendo o ramal ser utilizado por meio de softphone;
- II. Solicitar a devolução do ramal e do aparelho ao setor.

**Art. 29.** Considera-se mau uso do ramal telefônico:

- I. A subutilização do serviço de telefonia VoIP;
- II. A subutilização do aparelho, considerando alguma das seguintes hipóteses:
  - A. aparelho que não conecta ao servidor de telefonia VoIP no período de 60 dias consecutivos;
  - B. impossibilidade de acesso básico ao aparelho, após 3 tentativas, pela equipe de suporte da STI, impossibilitando a manutenção.
- III. A instalação do aparelho em local inapropriado;
- IV. Qualquer tentativa de alterar as configurações técnicas do serviço no aparelho, sem anuência da STI;
- V. Causar dano ao aparelho telefônico, seja de forma culposa ou dolosa;
- VI. A realização de chamadas telefônicas para fins particulares ou que contrariem os interesses da Ufes;



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**  
**COMITÊ DE GOVERNANÇA DIGITAL**

VII. A transferência, mesmo que temporária, de setor do ramal telefônico, sem prévia comunicação à STI.

**Art. 30.** Deverá ser informado à STI qualquer anormalidade no funcionamento da linha telefônica por meio da Central de Atendimento.

**Parágrafo único.** É responsabilidade do usuário direto reportar imediatamente à STI, por meio de abertura de chamado na Central de Atendimento, qualquer anormalidade identificada no serviço de telefonia VoIP, seja relacionada ao ramal ou ao aparelho telefônico, para fins de diagnóstico e correção.

**Art. 31.** A substituição do aparelho telefônico danificado será providenciada pela STI, após a constatação do defeito, desde que não tenha sido causado por mau uso.

**Art. 32.** A substituição de aparelhos defeituosos está condicionada à disponibilidade orçamentária e à disponibilidade de aparelhos no estoque.

**CAPÍTULO VII**  
**TERMOS DE USO**

**Art. 33.** Os usuários do serviço de VoIP devem se ater aos seguintes termos:

- I. Utilizar o VoIP somente para uso profissional, a ser utilizado como ferramenta de comunicação de trabalho no escopo da Ufes;
- II. Respeitar a alocação máxima de troncos-chave (números principais) disponíveis;
- III. Responsabilizar-se pelo adequado manuseio dos aparelhos;
- IV. Caso o usuário queira ter acesso a ligações interurbanas, é necessária a autorização da chefia do seu respectivo setor, mediante justificativa para tal;
- V. O usuário pode solicitar histórico de chamadas do seu aparelho, no período de 1 (um) ano;
- VI. Comprometer-se a utilizar o serviço de VoIP de forma consciente, responsável e legal, não realizando ou autorizando ligações que possam ser consideradas de conteúdo ilegal;
- VII. O usuário pode requerer suporte ao serviço de VoIP através dos canais oficiais de atendimento.

**CAPÍTULO VIII**  
**PROIBIÇÕES E LIMITAÇÕES**

**Art. 34.** É proibida a utilização do serviço de telefonia VoIP para:

- I. Ligações a serviços 102, 145, 0300, 0500 e 0900;
- II. Ligações a cobrar;
- III. Atividades alheias aos interesses da Ufes.

**CAPÍTULO IX**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
COMITÊ DE GOVERNANÇA DIGITAL**

**SUPORTE E AUDITORIA**

**Art. 35.** O suporte à infraestrutura VoIP local, bem como o atendimento de seus respectivos usuários, é de responsabilidade da própria unidade (campus), cabendo à STI a gestão da rede VoIP na totalidade e a melhoria contínua do serviço VoIP através da incorporação de novas funcionalidades e padrões.

**Art. 36.** O acesso ao suporte deve ser feito por meio de abertura de chamado, via Central de Atendimento, direcionado à Serviços de Rede.

**Art. 37.** Todas as regras e condições definidas neste documento para solicitação de novos ramais, responsabilidades de guarda e uso e solicitação de serviços também são válidas para as linhas telefônicas disponibilizadas via softphone.

**Art. 38.** Periodicamente, a STI emitirá relatórios detalhando todas as ligações externas realizadas através do sistema de telefonia fixa, segmentados por setor.

**Art. 39.** As ligações telefônicas dos usuários poderão ser objeto de auditoria, visando o uso correto e disciplinado, conforme normatizado.

**Art. 40.** As ligações realizadas para centrais de atendimento poderão ser gravadas em arquivos de áudio para fins de auditoria e controle de qualidade do atendimento.

**Art. 41.** A STI poderá acessar remotamente os aparelhos telefônicos VoIP para verificação e mudança de suas configurações a qualquer momento e sem aviso prévio.

**CAPÍTULO X  
DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 42.** As ligações poderão ser auditadas para garantir o uso adequado do serviço.

**Art. 43.** Esta política entra em vigor na data de sua publicação.

**ANA PAULA SANTANA DE VASCONCELLOS BITTENCOURT**

Presidente do CGD



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
COMITÊ DE GOVERNANÇA DIGITAL

ANEXO I - PERFIS DE LIGAÇÃO DA UFES

	DDR e chamadas de emergência	Fixo Local	Móvel Local	Fixo DDD	Móvel DDD	DDI
<b>Perfil 1</b>	X	X	X	X	X	X
<b>Perfil 2</b>	X	X	X	X	X	
<b>Perfil 3</b>	X	X	X	X		
<b>Perfil 4</b>	X	X	X			
<b>Perfil 5</b>	X	X				
<b>Perfil 6</b>	X					

ANEXO II - DISTRIBUIÇÃO DE PERFIL POR FINALIDADE DO RAMAL

<b>Perfil 1</b>	Direção; secretaria geral; reitor(a), vice-reitor(a) e respectivas secretarias; pró-reitores e respectivas secretarias.
<b>Perfil 2</b>	Secretarias e coordenações de cursos; secretarias e coordenações de órgãos administrativos.
<b>Perfil 3</b>	Laboratórios de pesquisa e extensão.
<b>Perfil 4</b>	Gabinete de professor; posto de trabalho de técnico administrativo, portarias.
<b>Perfil 5</b>	Laboratórios de ensino.
<b>Perfil 6</b>	Demais localizações.