



# TV Globo



## NORMA

Responsável: **Tecnologia**

Tipo Documento

Empresa

Central+Divisão

Número

Denominação:

**Concessão de Serviços de Comunicação Móvel**

**NR.TVG.4234.001**

Emissão: 09/05/2016

**Versão 01**

## OBJETIVO

Este documento tem como objetivo estabelecer orientações, critérios, responsabilidades, diretrizes e procedimentos administrativos para a concessão e uso adequado de serviços e equipamentos de comunicação móvel.

## ÍNDICE

<b>1. Aplicação e Alcance:</b>	3
<b>2. Referências:</b>	3
<b>3. Definições e Abreviaturas:</b>	3
<b>4. Responsabilidades:</b>	3
4.1. Área de Telecom	3
4.2. Help Desk	4
4.3. Gestores das Áreas (Diretores)	4
4.4. Gestores das Áreas (Gerentes)	4
4.5. Usuário	5
4.6. Capital Humano	5
<b>5. Desenvolvimento do Processo:</b>	5
5.1. Diretrizes Gerais	5
5.2. Elegibilidade	6
5.3. Serviços e dispositivos	6
5.4. Solicitação de Serviço/Dispositivo	7
5.5. Cancelamentos e Devolução	8
5.6. Controle financeiro	8
5.7. Incidentes	8
<b>6. Elaboradores e Aprovadores:</b>	8
<b>7. Anexos:</b>	9
7.1. Lista de Contatos	9
7.2. Termo de Responsabilidade	10



# TV Globo



**NORMA**

Responsável: **Tecnologia**

Tipo Documento

Empresa

Central+Divisão

Número

Denominação:

**Concessão de Serviços de Comunicação Móvel**

**NR.TVG.4234.001**

Emissão: 09/05/2016

**Versão 01**

## CONTROLE DE REVISÃO E EDIÇÃO

Edição	Versão	Data	Tópicos	Sumário da alteração
2016	01	09/05/2016	N/A	Criação da norma

## INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Eventuais dúvidas poderão ser esclarecidas com os contatos do anexo 7.1.



## **1. Aplicação e Alcance:**

Esta Norma aplica-se a todos os funcionários Globo G5.

## **2. Referências:**

- Política de Segurança da Informação - PL.TVG.4275.001
- Norma de Uso Aceitável do E-mail Corporativo
- Código de Ética e Conduta do Grupo Globo

## **3. Definições e Abreviaturas:**

- Operadora: Empresa de Telecomunicações com quem a Globo estabeleceu o contrato exclusivo de fornecimento de serviços de comunicação móvel.
- Portal de Gestão de Telecom: Portal gerido por Telecom que disponibiliza informações de custo de Telecomunicações para gestores e usuários disponível na Intranet ([clique aqui](#)).
- AR (Área de Responsabilidade): Usada para refletir a apropriação de despesas/custos na estrutura organizacional
- Gestor do usuário: gestor da AR onde o usuário esta alocado.
- Conexão: Intranet da Globo
- HD (Help Desk): Serviço de apoio aos usuários para suporte e resolução de problemas.
- Telecom: Área de Telecomunicações da Tecnologia.
- Mobilidade constante: É considerada mobilidade constante quando o usuário passa mais do que 50% de seu período de trabalho fora de sua estação de trabalho.
- SmartPhone: Dispositivo telefônico que incorpora a função de acesso à Internet, mediante contratação de um plano de dados junto à Operadora escolhida pela Globo.
- SIM Card: Dispositivo a ser instalado nos SmartPhones ou Tablets, de forma a disponibilizar um plano de dados para acesso à Internet.
- Usuário: Funcionário elegível com acesso a serviços e/ou dispositivos de comunicação Móvel.
- G5: Refere-se às localidades da TV Globo no Rio de Janeiro, São Paulo, Brasília, Recife e Belo Horizonte.
- Comitê de Alinhamento: Comitê composto por Diretor Geral, Diretores Gerais de Área, Diretores de Central e Diretores Executivos nas Regionais.

## **4. Responsabilidades:**

### **4.1.Área de Telecom**

- (i) A área é responsável pela gestão, aquisição dos aparelhos corporativos e dos serviços móveis de comunicação de voz e acesso à Internet, observando os interesses da Globo na escolha da tecnologia, modelos e pacotes de serviços;
- (ii) De forma exclusiva, fazer interface com a Operadora de Telefonia realizando novas solicitações, alterações e cancelamentos de serviços;
- (iii) Cadastrar e manter atualizado o inventário dos equipamentos e linhas;



- (iv) Repassar os custos dos serviços e dispositivos contratados para as áreas usuárias;
- (v) Conceder acesso ao Sistema de gestão de custos de telefonia, quando solicitado;
- (vi) Cadastrar e treinar pontos focais das áreas no Portal de Gestão de Telecom;
- (vii) Acompanhar a utilização e consumo, disponibilizando essas informações no Portal de Gestão de Telecom, reorientando os gestores das áreas quando necessário;
- (viii) Fazer cumprir, operacionalmente, a presente Norma.

#### **4.2. Help Desk**

- (i) Configurar os dispositivos smartphones e entregar aos usuários;
- (ii) Fazer o primeiro atendimento em caso de problemas no uso dos serviços;
- (iii) Receber e registrar os incidentes relacionados ao serviço e direcioná-los aos diversos solucionadores de problemas.

#### **4.3. Gestores das Áreas (Diretores)**

- (i) Avaliar e aprovar os serviços de comunicação móvel para seus usuários, quando aplicável, seguindo as orientações dessa Norma;
- (ii) Definir as exceções e buscar aprovação para esses casos;
- (iii) Zelar pelo uso correto e pela segurança dos dispositivos e serviços colocados à sua disposição e a dos seus funcionários, atendendo às normas descritas tanto nesse documento como também às Normas de Segurança da Informação;
- (iv) Solicitar acesso ao Portal de Gestão de Telecom;
- (v) No cancelamento dos serviços ou desligamento de funcionários, devolver os equipamentos sob-responsabilidade da sua AR a Telecom;
- (vi) Informar a Telecom movimentações de dispositivos entre funcionários subordinados;
- (vii) Acompanhar a utilização e consumo, disponibilizando essas informações no Portal de Gestão de Telecomunicações, reorientando os gestores das áreas quando necessário;

#### **4.4. Gestores das Áreas (Gerentes)**

- (i) Solicitar os serviços de comunicação móvel para seus usuários, quando aplicável, seguindo as orientações dessa Norma;
- (ii) Zelar pelo uso correto e pela segurança dos dispositivos e serviços colocados à sua disposição e a dos seus funcionários, atendendo às normas descritas tanto nesse documento como também às Normas de Segurança da Informação.
- (iii) Solicitar acesso ao Portal de Gestão de Telecom;
- (iv) No cancelamento dos serviços ou desligamento de funcionários, devolver os equipamentos sob-responsabilidade da sua AR a Telecom.
- (v) Informar a Telecom movimentações de dispositivos entre funcionários subordinados.
- (vi) Acompanhar a utilização e consumo, disponibilizando essas informações no Portal de Gestão de Telecom, reorientando os gestores das áreas quando necessário;

**4.5.Usuário**

- (i) Assinar o Termo de Responsabilidade comprometendo-se a zelar pelo bem colocado sob sua responsabilidade;
- (ii) Utilizar os serviços dentro dos planos e perfis contratados pela Globo;
- (iii) Zelar pelo uso correto e pela segurança dos dispositivos e serviços colocados à sua disposição, atendendo às normas descritas tanto nesse documento como também às Normas de Segurança da Informação.
- (iv) Utilizar os serviços e dispositivos colocados à sua disposição exclusivamente a trabalho;
- (v) Comunicar imediatamente ao Help Desk em caso de dano, perda, extravio, furto ou roubo dos dispositivos sob sua responsabilidade;
- (vi) Devolver ao Gestor todos os serviços e/ou dispositivos contratados para seu uso no caso de cancelamento, desligamento ou movimentação na Empresa.
- (vii) Solicitar acesso ao Portal de Gestão de Telecom;

**4.6.Capital Humano**

- (i) Informar mensalmente à Telecom, a relação de funcionários com contrato de trabalho vigente, admissões, movimentações internas, contratos suspensos ou desligados para a atualização de cadastro.

**5. Desenvolvimento do Processo:****5.1.Diretrizes Gerais**

- 5.1.1. A Globo contratará serviços de comunicação móvel de voz e dados de uma única Operadora, concentrando todas suas solicitações de fornecimento de serviços nesta Operadora.
  - 5.1.1.1. Exceções serão analisadas caso a caso e tratadas conforme descrito nessa Norma.
- 5.1.2. A Globo poderá fornecer recursos de comunicação móvel de voz para seus funcionários nos casos onde sejam atendidos os critérios de elegibilidade apresentados no item 5.2 dessa Norma.
- 5.1.3. O fornecimento desses recursos de comunicação móvel não é obrigatório, e só ocorrerá quando solicitado e respeitando a elegibilidade definida nessa Norma.
- 5.1.4. Nenhum funcionário poderá ter duas linhas com serviço de voz. Casos especiais deverão ser tratados como exceção, cumprindo todos os trâmites descritos nessa Norma.
- 5.1.5. Os dispositivos com acesso à Internet (SimCard e Smartphone) e os serviços de dados (Planos de dados para acesso à Internet) serão fornecidos pela Empresa aos usuários que tenham necessidade de acessar os aplicativos e sistemas corporativos na Internet, quando em deslocamento.
- 5.1.6. Os dispositivos e serviços disponibilizados aos usuários não configuram benefício adicional, que possa ser entendido como remuneração indireta. A disponibilização desses serviços e dispositivos é uma facilidade que visa o aumento da produtividade e as respostas rápidas em apoio aos processos de negócio da Globo.



- 5.1.7. A disponibilização desses serviços e dispositivos está vedada aos parceiros externos e/ou terceiros, que deverão contratar serviços semelhantes por conta própria.
- 5.1.8. É facultado aos usuários usar dispositivos e aparelhos pessoais para instalar os serviços de comunicações corporativos contratados para seu uso (SimCard com plano de voz e/ou dados), desde que informado formalmente à Telecom e aceito explicitamente pelo usuário os termos dessa Norma e os Normativos de Segurança da Informação referenciados.
- 5.1.9. Telecom acompanhará periodicamente a utilização e consumo, disponibilizando essas informações no Portal de Gestão de Telecom, reportando e reorientando os gestores das áreas quando necessário;
- 5.1.10. O descumprimento de qualquer das cláusulas dessa Norma é passível de análise para aplicação de medida disciplinar

## **5.2.Elegibilidade**

- 5.2.1. Funcionários ocupando posições no Comitê de Alinhamento, Diretor de Núcleo, Diretor de Divisão e Diretor Geral de Programa são automaticamente considerados elegíveis;
- 5.2.2. A análise de elegibilidade de cada funcionário deverá ser feita e aprovada no mínimo pelo Diretor da Divisão, a critério do Diretor Geral de Área, e usando-se dos critérios descritos nos itens 5.2.3 e 5.2.4 a seguir;
- 5.2.3. O funcionário será considerado elegível a receber um aparelho celular quando atender pelo menos uma das duas condições abaixo:
- Suas atividades exigirem acessibilidade imediata. (P.ex.: Assistente Social, Brigadista, Agente Patrimonial, etc..).
  - Suas atividades exijam mobilidade constante, conforme definido no item 3.
- 5.2.4. No caso em que as atividades do funcionário exijam o acesso a aplicações e sistemas corporativos, será fornecido um SmartPhone. (O acesso ao correio eletrônico da Globo não é considerado um sistema corporativo para efeitos de elegibilidade).
- 5.2.5. Exceções deverão ser aprovadas pelo Financeiro e pelo Diretor Geral de Área.

## **5.3.Serviços e dispositivos**

- 5.3.1. Os serviços contratados são disponibilizados para uso dentro do território nacional. Quando em viagens internacionais a trabalho, o usuário deverá solicitar a contratação de um pacote específico de roaming internacional para voz e dados via HD, e estará restrito às condições específicas do plano contratado. Independentemente desse pacote, os usuários devem dar prioridade ao uso de redes WiFi e aplicativos de mensagens instantâneas.
- 5.3.2. Dentro das condições negociadas junto a Operadora Única, os serviços de mobilidade disponíveis para contratação estarão publicados com valores atualizados para consulta no Portal de Gestão de Telecom via intranet.



#### **5.4.Solicitação de Serviço/Dispositivo**

- 5.4.1. Toda solicitação de serviços e/ou dispositivos deve ser efetuada pelo requisitante, via abertura de chamado junto ao HD;
- 5.4.1.1. O prazo para atendimento a solicitação será informada pelo HD ao usuário no final do atendimento com a conclusão da abertura do chamado.
- 5.4.2. O HD encaminha a solicitação para Telecom para tratamento do chamado;
- 5.4.3. Telecom valida no Portal de Gestão de Telecom a situação atual do usuário do sistema e encaminha por e-mail o Formulário adequado para preenchimento;
- 5.4.4. O usuário preenche e encaminha a Telecom o Formulário de Solicitação de Serviços de Comunicação Móvel, assinado, no mínimo pelo seu **Diretor de Divisão**, conforme definido no item 5.2.2;
- 5.4.4.1. Os Formulários preenchidos e assinados devem ser encaminhados a Telecom por e-mail em formato digitalizado e por malote o documento original;
- 5.4.4.2. As exceções devem utilizar o formulário específico, assinado pelo Diretor Geral da Área e pelo Financeiro da Área.
- 5.4.5. Tão logo os dispositivos e/ou serviços estejam liberados por Telecom, os Smartphones serão enviados ao HD responsável por configurar e agendar a entrega ao usuário. Os aparelhos apenas de voz estarão disponíveis para retirada pelo funcionário nos locais de atendimento de Telecom no Jardim Botânico, Estúdios Globo e São Paulo, informados no item 7.1 desde documento.
- 5.4.6. No ato do recebimento dos recursos de mobilidade o usuário deverá assinar o "Termo de Responsabilidade" (Anexo 7.2) pelo qual se responsabiliza pelo uso adequado do serviço, pela observância das normas aqui apresentadas, e pela preservação do equipamento.
- 5.4.7. O funcionário é responsável pela guarda do aparelho enquanto ele estiver em seu poder, cumprindo-lhe zelar pela conservação do mesmo, evitando sua exposição em ambientes e situações que possam afetar seus mecanismos de funcionamento.
- 5.4.8. Em caso de transferência e/ou promoção:
- O funcionário deverá ser novamente submetido à avaliação de elegibilidade pelo novo gestor direto.
  - Sendo mantida a elegibilidade deverá ser negociado com o antigo gestor a transferência da linha.
  - Caso o novo cargo não seja elegível, o funcionário deverá devolver o dispositivo para o antigo gestor que encaminhará a seu substituto.
  - A responsabilidade em informar as atualizações de cadastro da linha junto à Telecom é do antigo gestor.
  - Caso seja uma transferência entre áreas, Telecom validará a migração do serviço para o gestor futuro.
  - No caso de não haver um substituto o Gestor deverá solicitar o cancelamento da linha, e devolver o aparelho a Telecom.

**5.5. Cancelamentos e Devolução**

- 5.5.1. Quando do desligamento de um funcionário, os dispositivos em seu poder deverão ser devolvidos ao Gestor Imediato, que obrigatoriamente os enviará à Telecom imediatamente;
- 5.5.1.1. Solicitações especiais para que o funcionário desligado leve o aparelho consigo serão analisadas e tratadas caso a caso.
- 5.5.2. O cancelamento de um serviço e/ou devolução de um dispositivo por parte do usuário deve ser solicitado ao HD, através de um formulário de "Cancelamento de Serviço de Comunicação Móvel" disponível no Portal de Gestão de Telecom, que notifica à Telecom para que formalize esse pedido junto à Operadora.
- 5.5.3. Se o cancelamento do serviço ou devolução do dispositivo ocorrer dentro dos prazos de fidelização definidos junto à Operadora, o custo da multa, se houver, será debitado na AR do funcionário após a aprovação do Gestor da Área.
- 5.5.4. Movimentações e desligamento de funcionários usuários de dispositivos móveis deverão ser informadas à Telecom pelo seu gestor.

**5.6. Controle financeiro**

- 5.6.1. Os custos mensais podem ser acompanhados pelo usuário e gestor da área através do Portal de Gestão de Telecom ([clique aqui](#)), contendo os extratos das linhas dos serviços contratados sob sua responsabilidade. Para solicitar o acesso ao Portal entrar em contato com HD, vide anexo 7.1.
- 5.6.2. Caso o usuário ou o gestor identifique algum desvio na cobrança deverá abrir um chamado pelo HD. Telecom contestará a cobrança e acompanhará a análise junto a Operadora.

**5.7. Incidentes**

- 5.7.1. Incidentes como extravio, quebra, ou perda, devem ser reportados ao HD, com a abertura de um chamado, e a solicitação de bloqueio temporário da linha.
- 5.7.2. Nos casos de roubo ou furto, o usuário deverá solicitar imediatamente à Telecom o bloqueio da linha, apresentar o Boletim de Ocorrência expedido pela autoridade policial ao seu gestor e solicitar a reposição do equipamento à Telecom. Havendo cobrança de valores após a ocorrência do fato, a responsabilidade do custo será da AR do usuário.

**6. Elaboradores e Aprovadores:**

	Nome	Cargo
Elaborado por:	Wagner Xavier	Supervisor Executivo de Telecomunicações
Revisado por:	Ronaldo Spivak	Gerente de Telecomunicações
Aprovador por:	Maurício Felix	Diretor de Tecnologia de Projetos e Suporte
Aprovador por:	Raymundo Barros	Diretor Geral de Tecnologia



**7. Anexos:****7.1. Lista de Contatos**

<b>Contatos</b>	<b>Telefone</b>	<b>E-mail</b>	<b>Local de Atendimento</b>
HD - RJ (JB)	3911	N/A	N/A
HD - SP	9789	N/A	N/A
HD - Estúdios Globo	4333	N/A	N/A
HD - Recife	8141 / 8144	<a href="mailto:#TI-REC@tvglobocom.br">#TI-REC@tvglobocom.br</a>	Emissora Olinda - Dep. Tecnologia - Sala da Infra de TI & Enduser
HD - Belo Horizonte	4645	<a href="mailto:suporteinfrauser-bh@tvglobocom.br">suporteinfrauser-bh@tvglobocom.br</a>	Emissora: Prédio 3 - 2º andar - Suporte Infra Enduser
HD - Brasília	9484	<a href="mailto:TECNOLOGIA-DF-SETI@tvglobocom.br">TECNOLOGIA-DF-SETI@tvglobocom.br</a>	Emissora: Prédio anexo - 1ª andar - SL Suporte EnfuserSETI
Telecom Mobilidade JB	2600	<a href="mailto:tecnologia.mobilidade-jb@tvglobocom.br">tecnologia.mobilidade-jb@tvglobocom.br</a>	JB266 - 3º ANDAR - SL 312
Telecom Mobilidade Estúdios Globo	2600	<a href="mailto:tecnologia.mobilidade-pj@tvglobocom.br">tecnologia.mobilidade-pj@tvglobocom.br</a>	CCR - 2º ANDAR - SL 560
Telecom Mobilidade SP	2600	<a href="mailto:tecnologia.mobilidade-sp@tvglobocom.br">tecnologia.mobilidade-sp@tvglobocom.br</a>	EMISSIONA - TÉRREO BAIXO - SL ADM 04



## TERMO DE RESPONSABILIDADE DE USO DE APARELHO CELULAR E LINHA TELEFÔNICA

Versão  
00

### 7.2.Termo de Responsabilidade

Nome do Funcionário: AR de Débito: Gestor da AR de débito: Diretor de Divisão da Área:	Matrícula:	Data:  Nº Chamado:
---	------------	--------------------------

#### Utilização do Aparelho Celular:

- O celular e linha especificados abaixo nesse documento, bem como seus acessórios listados são entregues ao funcionário, para o fim único e exclusivo de efetuar e receber ligações profissionais, referentes às atividades desenvolvidas para a GLOBO;
- É vedado ao funcionário utilizar o celular e linha para qualquer outra finalidade que não seja aquela ligada às atividades da GLOBO;
- É proibido ao funcionário que esteja de posse do celular emprestar o aparelho para outro colaborador da GLOBO para utilizá-lo, exclusivamente nas mesmas hipóteses acima, permanecendo o possuidor, no entanto, responsável pelo mesmo.

#### Segurança Física do Celular:

- No caso de perda ou não devolução do celular e seus acessórios, o custo será debitado na AR do funcionário em montante correspondente ao valor do aparelho e seus acessórios. O valor da indenização corresponderá ao seu valor de contrato na operadora vigente;
- O funcionário é responsável pela guarda do aparelho enquanto ele estiver em seu poder, cumprindo-lhe zelar pela conservação do mesmo, evitando sua exposição em ambientes e situações que possam afetar seus mecanismos de funcionamento.

#### Considerações Gerais:

- A GLOBO pode retirar o aparelho em questão da posse do funcionário e realocá-lo para outro colaborador sempre que considerar essa nova alocação mais adequada a sua necessidade;
- O não cumprimento da devolução do aparelho e seus acessórios na data prevista pela GLOBO dá a mesma o direito de efetuar o cancelamento da linha sem aviso prévio;
- Ocorrendo o desligamento do funcionário, o mesmo se compromete a devolver o celular e linha, bem como acessórios nas condições de uso que foram atestadas na última avaliação do funcionamento do aparelho;
- O funcionário tem ciência que a GLOBO possui o registro de todas as ligações efetuadas pela linha oferecida ao mesmo;
- A GLOBO poderá efetuar o cancelamento da linha, sempre que julgar necessário e sem aviso prévio;
- O funcionário está ciente e de acordo com Norma de Concessão de Serviços de Comunicação Móvel (NR.TVG. 4234.001) publicada pela empresa e disponível para consulta na intranet.

#### Aparelho:

- ☐ Caixa  
☐ Cabo USB  
☐ Carregador  
☐ Fone de Ouvido  
Outros:

#### De acordo:

Li, compreendi, comprometo-me a cumprir e autorizo a GLOBO COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÕES SA a colocar em prática todas as condições descritas neste Termo de Responsabilidade.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Funcionário

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_