



MANUAL DE CORREIO ELETRÔNICO E TELEFONIA

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA

EXPEDIENTE | MANUAL DE CORREIO ELETRÔNICO E TELEFONIA DO CBMSC | MANUAL 1.2.2**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA****COMANDANTE-GERAL**

Coronel BM Charles Alexandre Vieira

SUBCOMANDANTE-GERAL

Coronel BM Ricardo José Steil

CHEFE DO ESTADO-MAIOR GERAL

Coronel BM Marcos Aurélio Barcelos

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

COORDENADOR E ORGANIZADOR - Capitão BM Juciane da Cruz May e 1º Tenente BM Fernanda Gabriela dos Santos

AUTOR COLABORADOR - 1º Tenente BM Gabriel Petersen Tirado

REVISÃO TÉCNICA - Major BM Diego Felipe Marzarotto, 1º Tenente BM Bruno Zimmerman Ventura, Subtenente BM RR CTISP Roberto Duwe e 3º Sargento BM Leonardo Artur da Costa

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO - Soldado BM Eduardo Silva de Souza

REVISÃO ORTOGRÁFICA E GRAMATICAL - Soldado BM Fábio Girard dos Santos

@ 2021. Todos os direitos de reprodução são reservados ao Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina. É permitida a reprodução parcial ou total desta publicação, desde que citada a fonte.

Edição, distribuição e informações:

Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina

Centro de Comunicação Social

Florianópolis - SC

Disponível em: www.cbm.sc.gov.br

RESOLUÇÃO

RESOLUÇÃO Nº 14, de 24 de março de 2021.

Institui o Manual de Correio Eletrônico e Telefonia do CBMSC.

O COMANDANTE-GERAL DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, no uso de suas atribuições legais e considerando:

que o correio eletrônico e a telefonia do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC) são elementos da comunicação da instituição;

RESOLVE:

Art. 1º Fica instituído o Manual de Correio Eletrônico e Telefonia do CBMSC, Manual 1.2.2, conforme Anexo Único desta Resolução.

Art. 2º Cabe ao Centro de Comunicação Social, como setor central, a elaboração, divulgação, alteração e orientação do uso do manual de que trata esta resolução.

Art. 3º Publique-se esta Resolução em boletim.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 5º Revogam-se as disposições em contrário.

Florianópolis, 24 de março de 2021.

Coronel BM CHARLES ALEXANDRE VIEIRA
Comandante-Geral do CBMSC

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO | 5

2 CORREIO ELETRÔNICO | 6

2.1 Dos tipos de conta | 6

2.1.1 Pessoal | 6

2.1.2 Funcional | 7

2.2 Nome da conta funcional | 7

2.3 Lista | 8

2.4 Da senha e da segurança | 8

2.5 Da elaboração | 8

2.5.1 Endereçamento | 8

2.5.2 Assunto | 8

2.5.3 Corpo do e-mail | 9

2.5.3.1 Vocativo | 9

2.5.3.2 Texto | 9

2.5.3.3 Assinatura | 10

2.5.3.4 Endereço | 11

2.5.4 Retificações | 11

2.5.5 Modelo completo do corpo do e-mail | 11

3 TELEFONIA | 13

3.1 Telefonia fixa | 13

3.2 Telefonia móvel | 14

1 APRESENTAÇÃO

A Divisão de Tecnologia da Informação (DiTI) é o setor no Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC) responsável pela criação, manutenção e gerenciamento das contas de correio eletrônico e telefonia.

A comunicação através do correio eletrônico deve ser utilizada quando não couber a comunicação através de tramitação via Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGPe).

Quanto aos aplicativos de mensagens instantâneas (*WhatsApp* e *Telegram*), estes não devem ser utilizados como meio oficial de correspondência e tramitação, exceto nos casos regulamentados. Tais aplicativos podem ser usados para comunicação não oficial entre as partes, a fim de torná-la ágil, dinâmica e econômica.

2 CORREIO ELETRÔNICO

Todas as contas de correio eletrônico (e-mail) do CBMSC são seguidas do domínio “@cbm.sc.gov.br”.

As solicitações de criação de novas contas de correio eletrônico (realizadas pelo chefe ou comandante imediato do interessado), bem como a ampliação das capacidades de armazenamento de dados (desde que fundamentadas), serão realizadas através do Sistema de Atendimento ao Usuário (SAU).

2.1 Dos tipos de conta

Existem dois tipos de contas: pessoal e funcional.

2.1.1 Pessoal

As contas pessoais devem ser utilizadas apenas para autenticação nos sistemas do CBMSC (chave de acesso) e tramitação de mensagens de interesse pessoal com a instituição. Não devem ser utilizadas para tramitação de comunicação oficial (trabalho), exceto se o assunto for reservado.

A criação das contas pessoais deve seguir os seguintes critérios:

a. no caso dos bombeiros militares devem ser criadas com o nome de guerra ou o nome de guerra, acrescido de uma ou mais iniciais do próprio nome;

Exemplo:

vieira@cbm.sc.gov.br
(Cel BM Vieira)
avieira@cbm.sc.gov.br
(Sd BM Vieira)

b. no caso de Bombeiros Comunitário (BC) ou Bombeiro Civil Profissional (BCP), o nome de guerra, precedido da sigla correspondente “bc” ou “bcp” e, se necessário, acrescido de uma ou mais iniciais do próprio nome ou sobrenome; ou

Exemplos:

bcjoana@cbm.sc.gov.br
(BC Joana)
bcptuliog@cbm.sc.gov.br
(BCP Túlio)

c. no caso de servidor civil, o primeiro nome, precedido da abreviação do tipo de contrato de trabalho e, se necessário, seguido das iniciais dos sobrenomes. Observação: est é estagiária(o), spm é servidor público municipal e act é admissão em caráter temporário.

Exemplos:

estjoaods@cbm.sc.gov.br
(Estagiário João)
spmcarlos@cbm.sc.gov.br
(Servidor Público Municipal Carlos)
actjosem@cbm.sc.gov.br
(ACT José)

2.1.2 Funcional

A criação das contas funcionais deve seguir os seguintes critérios:

a. as contas funcionais de órgãos de direção e apoio devem ter a abreviatura militar, seguindo sua ordem hierárquica e na sequência a abreviatura militar do cargo ou função;

Exemplos:

emgch@cbm.sc.gov.br

(Chefe do Estado-Maior Geral do CBMSC)

dpdir@cbm.sc.gov.br

(Diretor de Pessoal do CBMSC)

dediefaux@cbm.sc.gov.br

(Auxiliar da Divisão de Educação Física/DE/CBMSC)

b. as contas funcionais de órgãos de execução são precedidas por algarismos arábicos e devem ter os números que identificam a Organização Bombeiro Militar (OBM), na seguinte ordem: Batalhão (se o nº do BBM for igual ou maior que 11, este será seguido de subtração “_”), Companhia, Pelotão e Grupo; e a sequência a abreviatura militar do cargo, função, seção ou repartição;

Exemplos:

811cmt@cbm.sc.gov.br

(Comandante do 1º/1ª/8º BBM (Tubarão))

12_1cmt@cbm.sc.gov.br

(Comandante da 1ª/12º BBM (São Miguel do Oeste))

1b3aux@cbm.sc.gov.br

(Auxiliar da B3/1º BBM (Florianópolis))

c. via de regra, cada seção de OBM poderá possuir duas contas de correio, uma para o chefe e outra para os demais auxiliares; e

Exemplos:

43logch@cbm.sc.gov.br

(Chefe da Logística da 3ª/4º BBM (Araranguá))

43logaux@cbm.sc.gov.br

(Auxiliar da Logística da 3ª/4º BBM (Araranguá))

d. em BBM, onde existe uma estrutura administrativa maior, com maior quantidade de efetivo fixo para subseções, admite-se outras contas, desde que sempre haja (sem flutuação) um BM respondendo por esta subseção.

Exemplos:

1b4vtr@cbm.sc.gov.br

(Viaturas da B4/1º BBM (Florianópolis))

1b4almox@cbm.sc.gov.br

(Almoxarifado da B4/1º BBM (Florianópolis))

1b4aph@cbm.sc.gov.br

(APH da B4/1º BBM (Florianópolis))

2.2 Nome da conta funcional

O nome de exibição (do remetente - correspondentes) para quem utiliza cliente de e-mail (ex. Thunderbird) é definido na configuração da conta, sendo este o apresentado ao destinatário da mensagem, assim deve seguir a mesma orientação da assinatura do corpo do e-mail, seguido do município entre parênteses (exceto para órgãos de direção e apoio que são seguidos de “/CBMSC” ou “do CBMSC”), conforme os exemplos abaixo do e-mail nos

itens 2.1.1 e 2.1.2.

2.3 Lista

Toda correspondência eletrônica enviada simultaneamente por um único remetente a mais de dez contas destinatárias, que não configuram como lista pré-criada pela DiTI, será bloqueada pelo servidor.

O envio de correspondência eletrônica para listas está autorizado somente aos comandantes, chefes e diretores para todas as contas das pessoas que têm ascendência funcional.

O detentor de conta que pretender enviar correspondência a determinada lista que não tenha ascendência funcional, deve encaminhar o material a ser remetido à autoridade, obedecendo os canais de competência, que tenha ascendência funcional sobre a lista pretendida que decidirá pela divulgação ou não.

À DiTI compete a criação das listas, mediante solicitação dos comandantes, chefes e diretores, em conformidade com este capítulo.

2.4 Da senha e da segurança

Toda conta deve estar vinculada a um login, parte que precede o domínio “@cbm.sc.gov.br”, e ter uma senha, tendo sempre uma pessoa responsável por sua abertura e a não divulgação da senha.

A senha é fornecida pelo militar responsável pela criação da conta e deve ser trocada pelo usuário assim que tiver ciência de que sua conta está aberta, a fim de evitar invasão da caixa postal.

A senha deve ter no mínimo 8 (oito) caracteres e conter letras maiúsculas, minúsculas, números e sinais especiais, sendo proibido o uso do login ou parte dele como senha, ou mesmo o nome da cidade da OBM.

Todo usuário do sistema é responsável pelas contas a ele destinadas, bem como quanto à segurança dos dados transmitidos e dos documentos anexados.

2.5 Da elaboração da nota

A elaboração da nota eletrônica, de modo geral, conta com três partes: endereçamento, assunto e corpo do e-mail.

2.5.1 Endereçamento

Campo para ser preenchido com o endereço de correio eletrônico de um ou mais destinatário da correspondência “Para:, Cc: e Cco”.

2.5.2 Assunto

Campo para identificação da correspondência, composta pelo nome da correspondência (Nota), seguida de espaço em branco; a abreviatura de número “Nº”, seguido de espaço em branco; a numeração, seguida de hífen “-”, os dois últimos números do ano, seguida de hífen “-”, a sigla da seção, da repartição, da divisão, do gabinete ou da OBM na qual o expediente foi estudado e elaborado, seguido do sinal de dois pontos (:), seguido de um espaço em branco, seguido da digitação do assunto propriamente dito.

Exemplo: Nota Nº 145-20-DiTI: Novos endereços eletrônicos

Nos casos de informação sigilosa antes do assunto propriamente dito (Nota) deve-se digitar entre parênteses e em caixa alta “(RESERVADO)”.

Nos casos de prioridades antes do assunto propriamente dito (Nota) deve-se digitar entre parênteses e em caixa alta “(U)” ou “(UU)” conforme o caso:

- a. urgentes (U): aqueles cujos estudo, solução e tramitação devem ser realizados em até quarenta e oito horas; e
- b. urgentíssimo (UU): aqueles cujos estudo, solução e tramitação devem ser imediatos.

Exemplo:

(RESERVADO) Nota Nº 145-20-DiTI: Novos endereços eletrônicos
(UU) Nota Nº 146-20-DiTI: Novos endereços eletrônicos

2.5.3 Corpo do e-mail

O corpo do e-mail é composto por vocativo, texto, assinatura e endereço, todo digitado na cor preta, fonte Arial e tamanho onze.

2.5.3.1 Vocativo

Inicia sempre com o vocativo, seguido de vírgula, tudo em negrito.

Exemplo: **Sr Cmt do 1º BBM,**

Quando for destinada a mais de um destinatário, listá-los em ordem hierárquica, um abaixo do outro.

Para os destinatários que devam apenas receber uma cópia do e-mail, não sendo eles os destinatários principais, deve-se utilizar o destinatário Com Cópia (CC), campo “Cc”, bem como colocar antes de seus vocativos, a sigla CC.

Exemplo: CC Sr Cmt do 3º/2ª/8º BBM,

O Centro de Comunicação Social devido às peculiaridades de envio na rede poderá utilizar o vocativo na cor vermelha.

2.5.3.2 Texto

O texto, parte principal, deve estar afastado do vocativo por um espaço vertical e pode ser desdobrado em itens, subitens e outras subdivisões, de modo que as ideias se apresentem definidas em cada item, subitem ou subdivisão e em correlação com as anteriores.

Quando o texto constar de um só item, este não deve ser numerado.

Quando contar com mais de um parágrafo, os itens devem ser numerados em algarismos romanos, seguidos de ponto, um espaço em branco e o texto.

A subdivisão seguinte é feita com letras minúsculas, seguidos de ponto, um espaço em branco e o texto; caso ainda sejam necessárias subdivisões, estas devem ser designadas, sucessivamente, por algarismos romanos seguido de parênteses; letras minúsculas seguido de parênteses; e, a partir daí, por hifens.

Deve-se usar um espaço vertical somente entres os itens.

Exemplo:

- I.
- a.
- l)
- a)
-
- II.

Nas sequências de subitens e das outras subdivisões, o penúltimo elemento deve ser pontuado com ponto e vírgula seguido da conjunção aditiva “e”, quando de caráter cumulativo, ou da conjunção alternativa “ou”, se a sequência for disjuntiva.

O fecho do texto é constituído pelo encerramento, afastado um espaço vertical e utilizando-se “Respeitosamente” para comunicações endereçadas a autoridades hierarquicamente superiores e “Atenciosamente” para as endereçadas a autoridades de igual hierarquia ou de hierarquia inferior à do emissor, e a particulares, em ambos os casos, seguidos de vírgula.

O Centro de Comunicação Social devido às peculiaridades de envio na rede poderá utilizar configurações diversas e a cor vermelha no texto.

2.5.3.3 Assinatura

A assinatura deverá estar a um espaço vertical, alinhada à esquerda e ser composta de:

- a. na 1ª linha, em negrito, o posto/graduação, por extenso, seguido pela sigla “BM” e o nome completo, este em letras maiúsculas; e

- b. na 2ª linha o cargo ou função, seguido do setor ou OBM, deve-se abreviar da seguinte forma “1º/3º/4º/7º BBM”.

Coronel BM CHARLES ALEXANDRE VIEIRA

Comandante-Geral do CBMSC

Cabo BM JOÃO TEIXEIRA

Auxiliar da DiTI/DLF

Assinatura nos casos de impedimento ou delegação “no impedimento de” ou “por delegação de” deverão ter antes da 1ª linha o termo “No impedimento de” ou “Por delegação de”, conforme o correspondente e, logo abaixo do lugar de assinatura da autoridade, com 1 (um) espaço textual de distanciamento, o substituto.

Por delegação de

Capitão BM JOSÉ DA SILVA

Comandante da 1ª/7º BBM

1º Tenente BM JOÃO TEIXEIRA

Comandante do 1º/1ª/7º BBM

Assinatura “respondendo” temporariamente por função que é de titularidade de outrem, deve acrescentar, imediatamente abaixo da assinatura, o termo “Respondendo pelo(a)”, seguido da função pela qual está respondendo.

Coronel BM RICARDO JOSÉ STEIL

Subcomandante-Geral do CBMSC

Respondendo pelo Comando-Geral do CBMSC

Assinatura de correio eletrônico de cunho pessoal (solicitações como férias, licença, etc) na 2ª linha deverá ser substituída pela abreviatura de matrícula (Mtcl) e a numeração.

Soldado BM EDUARDA OLIVEIRA

Mtcl 998877-7

2.5.3.4 Endereço

O endereço deve estar a um espaço vertical, alinhado à esquerda, em fonte Arial tamanho nove, e ser composto de:

- na 1ª linha um tracejado horizontal;
- na 2ª linha o endereço completo com rua, número, bairro, cidade, estado e CEP;
- na 3ª linha os telefones de contato; e
- na 4ª linha o portal do CBMSC.

Rua: Almirante Lamego, nº 381 - Centro - Florianópolis/SC - CEP: 88015-600.
Telefone: (48) 3665-7827
<http://portal.cbm.sc.gov.br>

2.5.4 Retificações

Nos casos de retificação antes do assunto propriamente dito (Nota) deve-se digitar entre parênteses e em caixa alta "(RETIFICAÇÃO)".

Exemplo:
(RETIFICAÇÃO) Nota Nº 145-20-DiTI: Novos endereços eletrônicos

Antes do corpo do e-mail, em negrito, deve ser indicado o item ou a informação retificada.

Exemplo:
Retificado o item III.

2.5.5 Modelo completo do corpo do e-mail

Para quem utiliza cliente de e-mail pode ser utilizado o arquivo html do modelo ([clique aqui](#)), seguindo os procedimentos abaixo:

- salve o modelo, abra a configuração da conta, selecione o item "Anexar a assinatura a partir de um arquivo (texto, HTML ou imagem):" e clique em escolher o arquivo, selecionando o modelo;
- simule que vai escrever um e-mail, vai abrir o modelo, faça as adequações necessárias (confira se o tamanho das letras esta igual e ajuste se necessário), então clique em salvar no item "arquivo" e salve a sua assinatura;
- faça novamente o procedimento do item a), desta vez selecionando a sua assinatura; e
- para incluir a assinatura nas respostas e encaminhamentos nas configurações "Redação e endereçamento" selecione a inclusão da assinatura.

Sr Cmt da 1ª RBM,
Sr Cmt do 1º BBM,
CC Sr Cmt do 3º/2ª/8º BBM,

I. Texto texto texto texto.

II. Texto texto texto texto.

III. Texto texto texto texto:

- a. Texto texto texto texto;
- b. Texto texto texto texto; ou
- c. Texto texto texto texto:
 - I) Texto texto texto texto;
 - II) Texto texto texto texto; e
 - III) Texto texto texto texto:
 - a) Texto texto texto texto; e
 - b) Texto texto texto texto:
 - Texto texto texto texto; e
 - Texto texto texto texto.

Respeitosamente,

1º Tenente BM JOSÉ DE SOUZA

Comandante do 1º/2ª/1º BBM

Respondendo pelo Comando da 2ª/1º BBM

Rua: Almirante Lamego, nº 381 - Centro - Florianópolis/SC - CEP: 88015-600.

Telefone: (48) 3665-7827

<http://portal.cbm.sc.gov.br>

3 TELEFONIA

A voz é um dos meios utilizados na corporação para troca de informações, principalmente em seu uso mais difundido que através do telefone.

3.1 Telefonia fixa

Cada OBM deve possuir no mínimo um telefone comercial fixo para uso exclusivo em serviço. Telefones comerciais, pagos com recursos locais, devem ter autorização prévia da DiTI.

O modelo de central telefônica inteligente ou PABX IP possui muitos detalhes que deverão ser observados. Em termos de comunicação, esse modelo de central já está instalado em diversas OBM devido a melhoria no atendimento ao público externo, segurança e a redução de custos.

A maior preocupação com esse tipo de serviço se dá quanto é feito o bloqueio de serviços pré-identificado como não necessário às atividades operacionais e administrativas. Essa ação poderá acarretar o bloquear de serviços que devem permanecer ativados, ou seja, serviços essenciais aos bombeiros.

É vedado o uso do telefone para:

- a. fazer ligações para os números 0900, 0200, 0300, DDI e 102;
- b. fazer ligações em caráter particular;
- c. assinaturas de jornais, revistas ou quaisquer outros serviços que não seja o de voz já previamente estabelecido; e
- d. faturamento de serviços de manutenção de qualquer natureza.

Ao usuário cabe observar e cumprir as seguintes orientações:

- a. o detentor de um ramal telefônico é o responsável por ele e deve utilizar os meios disponíveis para evitar ligações não autorizadas quando da sua ausência;
- b. quando o ramal for de uso coletivo, a responsabilidade será do mais antigo da seção; e
- c. atender às chamadas telefônicas ao primeiro toque, da seguinte forma:
 - declarar a OBM, posto ou graduação e nome de guerra e saudar quem ligou com a saudação relativa ao período (bom dia!, boa tarde! ou boa noite!);
 - evitar conversas fora do escopo do serviço e ser breve na interlocução, a fim de que a linha não permaneça ocupada por muito tempo, com prejuízo dos outros usuários; e
 - manter sempre o monofone no gancho para evitar problemas técnicos ou administrativos.

3.2 Telefonia móvel

As contas de telefonia móvel adquiridas e custeadas pelo Estado devem ser distribuídas conforme planejamento da DiTI, o qual deve ser aprovado pelo CmtG.

Os custos com telefonia móvel pagos pelo Estado, devem estar em conformidade com as normas e orientações do Governo do Estado.

A telefonia móvel custeada com recursos da corporação, através do Estado, a aquisição é permitida somente com autorização do CmtG.

Sugere-se identificar as linhas funcionais na agenda pela abreviatura de “Func Est” para funcionais do estado e “Func Xxx” para funcionais dos municípios, utilizando a abreviatura do município.

Exemplo: “Func Est TC BM João” ou “Func Itj B4”.

Para os aparelhos telefônicos com dois chips sugere-se a atualização do app *WhasApp Business*, que pode ser instalado simultaneamente ao app *WhatsApp* e também pode ser cadastrado um número de telefonia fixa.

Quanto aos aplicativos de mensagens instantâneas (*WhatsApp* e *Telegram*) de telefonia funcional sugere-se a utilização de imagem com o respectivo bombeiro militar fardado e aseado ou a utilização das [imagens de perfil](#) com a identificação do órgão.



Figura 1

