**Manual de Utilização do Serviço de Telefonia Móvel (VoIP)**

1. **Introdução**

A Secretaria de Estado de Esporte e Lazer possui em sua sede e em seus Centros Olímpicos e Paralímpicos um sistema de telefonia VoIP. Tal sistema funciona de forma integrada à rede de dados de computadores, proporcionando qualidade nas chamadas e facilidades aos usuários.

1. **Utilização do Serviço**

Para utilização dos usuários externos é necessário ligar para o número (61) 4042-1828 e selecionar uma opção da URA (Unidade de Resposta Audível) ou discar o ramal do setor. Já para uso interno, é suficiente discar o ramal desejado, dispensando a utilização do prefixo. Atualmente, o sistema da URA é composto por dez (10) opções. Elas podem ser alteradas mediante solicitação à DITEC. Segue abaixo os ramais disponíveis na URA:

Opção 0: Ramal 2029

Opção 1: Ramal 2014

Opção 2: Ramal 2005

Opção 3: Ramal 2002

Opção 4: Ramal 2016

Opção 5: Ramal 2012

Opção 6: Ramal 2004

Opção 7: Ramal 2007

Opção 8: Ramal 2015

Opção 9: Ramal 2003

1. **Realização de chamadas**
* Para realizar chamadas locais móveis: 9 + XXXX-XXXX (onde “X” é o número a ser discado).
* Para realizar chamadas locais fixo: XXXX-XXXX (onde “X” é o número a ser discado).
* Para realizar chamadas interurbanas móveis: 0 + código de área + 9 + número.
* **Exemplo: 0119XXXX-XXXX.**
* Para realizar chamadas interurbanas fixo: 0 + código de área + número.
* **Exemplo: 011XXXX-XXXX.**
* Chamadas internacionais são bloqueadas por senha, sendo habilitadas somente em casos excepcionais.
* Não há necessidade de utilização de nenhum tipo de código especial para efetuar tais ligações.

1. **Desvio de Chamadas**

O sistema oferece várias possibilidades de desvio pré-configurado. Sendo necessário a requisição do usuário previamente para realização dessas configuração.

* Há a possibilidade de desviar todas as chamadas.
* Há a possibilidade de desviar somente se o usuário não atender.
* Há a possibilidade de desviar se o usuário estiver ocupado.
* Há a possibilidade de desviar para um grupo de atendimento.
* Há a possibilidade de desviar após um tempo de toque.

1. **Transferência de Chamadas**

Uma vez que a ligação é atendida, a mesma pode ser transferida para outro ramal ou número qualquer, a qualquer momento durante a chamada. Funciona da seguinte maneira:

Ao atender a chamada, se desejar transferir a ligação, pressione o botão “flash” indicado pelo número 7 na figura acima, automaticamente o outro usuário da ligação entrará em espera, e no visor do telefone aparecerá o campo de discagem (que será o número que receberá a transferência da ligação), disque o ramal que deseja transferira ligação,  ao atender, a transferência terá sido realizada.

**Observação**: o processo será finalizado somente se o número que receberá a transferência atender a ligação, caso contrário a chamada será descontinuada. Ou seja, o telefone poderá ser colocado no gancho somente quando o destinatário atender a chamada.

1. **Aumentar Volume**

Há a possibilidade de aumentar o volume do viva-voz e do handset (fone de mão), e pode ser realizado da seguinte forma.

Os botões representados pelo número 2, na imagem acima, correspondem ao volume do equipamento, o botão da esquerda diminui o volume e o da direita aumenta-o.

* Para controlar o volume do viva-voz basta selecionar um dos botões, com o telefone no gancho.
* Para controlar o volume do handset (fone de mão) basta selecionar uma das opções com o fone fora do gancho.

1. **Especificidades**
* Botão representado pelo número 6 muta a ligação (ativa o mudo);
* Botão representado pelo número 5 alterna entre viva-voz e fone;

**Observação**: Configurações especiais, tais como: restrições, bloqueios de chamada, grupos de captura, grupos de busca entre outros devem ser solicitados através de abertura de chamado.

1. **Canal de Atendimento**

Ressalta-se que qualquer tipo de dúvida, dificuldade ou problema técnico identificado deverá ser informado à DITEC imediatamente para resolução do mesmo, por meio da plataforma de chamados, SISCALL, no link: [chamados.esporte.df.gov.br](https://sei.df.gov.br/sei/chamados.esporte.df.gov.br) ou pelo e-mail: suporte@esporte.df.gov.br.