

## **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.

### **2. 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 ramaís 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

### **3. 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.

#### 4. 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.

#### 5. 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 transferir a 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.

## 6. Aumentar Volume

Há a possibilidade de aumentar o volume do viva-voz e do headset (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 headset (fone de mão) basta selecionar uma das opções com o fone fora do gancho.

## 7. Especificidades

- Botão representado pelo número 6 muda 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.

## 8. 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](http://chamados.esporte.df.gov.br) ou pelo e-mail: [suporte@esporte.df.gov.br](mailto:suporte@esporte.df.gov.br).