

Cartilha Operacional de Telefonia

2022



Sumário

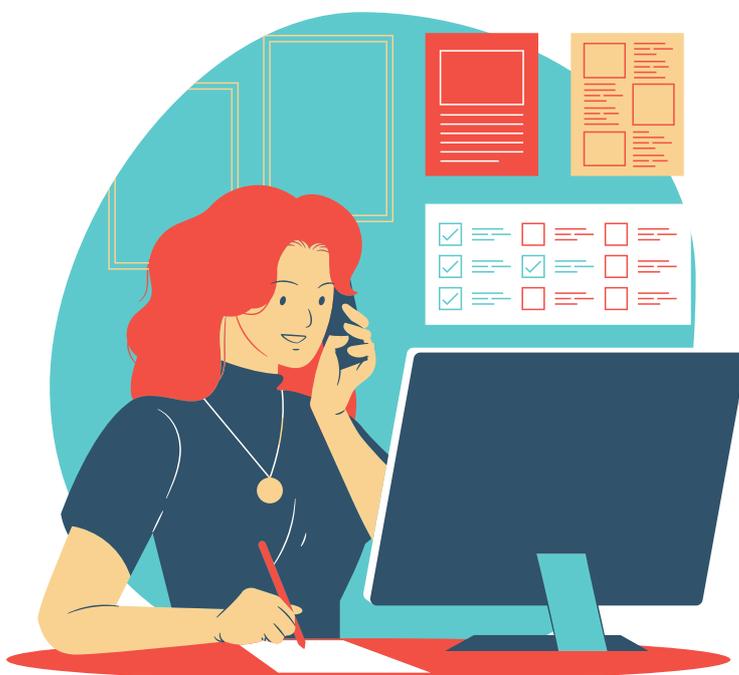
1. A quem se dirige o documento	Pág. 2
2. Objetivo	Pág. 2
2. Comandos básicos	Pág. 3
3. Telefones IPs	Pág. 4
3.1. Descrição do Telefone	Pág. 4
3.2. Comandos exclusivos dos telefones IPs	Pág. 5
5. Sobre os telefones do TCE-RJ	Pág. 7
6. Para dúvidas e informações	Pág. 10

1. A quem se dirige o documento:

Esta Cartilha Operacional de Telefonia é destinada a todos os usuários de telefonia no âmbito do TCE-RJ.

2. Objetivo:

Esta Cartilha Operacional de Telefonia foi elaborada para orientar os funcionários do TCE-RJ sobre o básico do sistema de telefonia fixa interna e externa da instituição, os ramais e seus tipos, assim como as condições de uso mais comuns, devido a modernização em fase de execução nas instalações do TCE-RJ em 2022.



3. Comandos básicos

Os comandos básicos são padronizados para todos os tipos de telefones utilizados no TCE-RJ, seja ele, analógico ou IP, alterando apenas o comando "encaminhar chamada".

1- Ligações externas:

Disque o número "0" antes do telefone desejado.:

2- Ligações para outro DDD:

Disque 0 (externo) + 031 (DDD da operadora do TCE-RJ) + o DDD do local para o qual você quer ligar)
Exemplo: 0 031XX XXXX-XXXX

3- Portarias e segurança:

Portarias:

Prédio 50 - 5202;

Prédio 54 - 5400;

Prédio 70 - 5204

ECG - 21 3916-9516

Segurança:

CSI (Coordenadoria Setorial de Inteligência) - 4229;

CSS (Coordenadoria Setorial de Segurança) - 4133

4- Encaminhar chamada:

Para transferir uma chamada recebida de um ramal para outro. Clique em "Flash" ou ☉ ou "R", no telefone IP basta digitar o ramal.

5- Captura geral:

Disque #62 para captura de Ramal do mesmo grupo de telefones quando estiverem tocando.

6- Siga-me ou desvio de chamadas:

Redirecionar as chamadas de um ramal para outro: disque #74 + nº do ramal.

Desfazer a programação: disque #84 ou #41

4. Telefones IP

4.1. Descrição do Telefone

1

LED azul piscante: Chamada entrante ou Alarme de agendamento.

2

Tela colorida com ajuste automático de brilho que melhora a experiência do usuário e poupa energia (com sensor de luz ambiente)

3

6 teclas de função dedicadas.

4

4 teclas programáveis para acréscimos virtuais (virtual add-on)

5

Navegação (equivale aproximadamente a um mouse)

6

Teclas de funções permanentes: acesso rápido às funções principais do telefone.

7

Monofone/Handset com capacidade para áudio de alta qualidade (Wide Band audio, HD audio)

8

Soquete de pino P2 de 3,5mm e 4 polos (TRRS padrão da CTIA)

9

Teclado alfabético magnético.

10

Suporte ajustável e estável

11

Alto-falante "super" banda larga otimizado para som



4.2. Comandos exclusivos dos telefones IP:

1- Cadastrar ramal:

- 1º Tecele na seta para esquerda do botão "Ok" (nº 5);
- 2º Tecele em "Config";
- 3º Tecele em "Programar teclas";
- 4º Disque o código "0000";
- 5º Tecele em Aplicar e depois em página pessoal;
- 6º Escolha a tecla e clique na mesma (nº 3);
- 7º Disque o ramal que deseja salvar;
- 8º Tecele o nome do responsável pelo ramal que está sendo salvo;
- 9º Tecele em "Aplicar".



2- Descadastrar ramal ou modificar:

- 1º Tecele na seta para esquerda do botão "Ok" (nº 5);
- 2º Tecele em "Config";
- 3º Tecele em "Programar teclas";
- 4º Disque o código "0000";
- 5º Tecele em Aplicar página pessoal;
- 6º Escolha a tecla e clique na mesma (nº 3);
- 7º Tecele em "excluir" ou "modificar".

3- Chamadas não atendidas:

- 1º Tecele no envelope (nº 6)
- 2º Tecele em "chamadas não atendidas" ou "retorno de chamada".

4- Mostrar meu ramal

- 1º Tecele a seta para direita do botão "ok" (nº 5).
- Seu ramal e outras informações do telefone irão aparecer ali.

5- Escolher ou alterar o toque do telefone:

- 1º Tecele na seta para esquerda do botão "Ok" (nº 5);
- 2º Tecele em "Config";
- 3º Tecele em "tocando";
- 4º Disque o código "0000";
- 5º Tecele em "chamada interna" ou "chamada externa";
- 6º Com o auxílio das setas do botão "ok" escolha o toque desejado.



6- Volume do toque:

- 1º Clique nas teclas de "+" para aumentar o volume ou "-" para diminuir. Essa função só pode ser utilizada durante a ligação (nº 6).

7- Luminosidade da tela:

- 1º Clique nas teclas de "+" para aumentar a luminosidade ou "-" para diminuir. Essa função pode ser utilizada a qualquer momento (nº 6).



5. Sobre o Telefone do TCE-RJ

O TCE-RJ promoveu a modernização de seu sistema de telefonia fixa substituindo em março de 2022 as centrais de telefonia privadas, também conhecidas por PABX (Private Automatic Branch Exchange), de fabricação da PHILIPS BUSINESS COMMUNICATIONS que estavam em funcionamento desde o ano 2000, por outras novas de fabricação da ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE (ALE). Ambas fabricantes são de renome e qualidade.

A planta de terminais telefônicos do TCE-RJ incluía telefones analógicos comuns, similares aos caseiros, e telefones digitais proprietários da PHILIPS associados aos componentes das centrais de telefonia antigas.

Na modernização optou-se por preparar o TCE-RJ para a próxima geração de sistemas de telefonia incorporando capacidades de telefonia IP (VoIP/SIP), mas mantendo a telefonia analógica tradicional como o esteio do sistema. Evitou-se tornar a comprar uma solução digital não IP/SIP atrelada a fornecedor específico, transferindo as funções mais sofisticadas para o universo da telefonia IP.

O serviço de Telecomunicações - STE do TCE-RJ orientou a empresa contratada a configurar o novo sistema para emular o sistema antigo tanto quanto possível, utilizando os números mais conhecidos de funções já e uso no sistema novo. (Por exemplo o 62 para captura de chamada de um grupo de telefones).

Para a migração preparou-se o máximo possível as instalações novas para minimizar transtornos e interrupções nos serviços. Isso incluiu uma migração quase total e transparente do conjunto dos telefones analógicos, realizada durante a noite e madrugada. Eventualmente algumas unidades podem ter ficado com problemas, tipicamente mau contato nas conexões trocadas, e podem necessitar correção.

Os telefones digitais estão sendo desativados junto com a central PHILIPS, que apesar de funcional, não será mais usada em funções críticas por não ser mais fabricada nem ter mais suporte. (A PHILIPS saiu do mercado faz uma década e o suporte remanescente a esta linha de produtos pelas empresas que adquiriram o negócio, como a NEC, foi sendo reduzido e eventualmente descontinuado).

Os telefones digitais que embutem mais funcionalidades estão sendo substituídos por telefones IP. Enquanto os digitais utilizavam os mesmos cabos de um telefone analógico, os telefones IP utilizam rede análoga à rede de computadores. Os digitais eram alimentados eletricamente pelo fio do telefone como os analógicos, mas o IP são alimentados pelo cabo de rede, a partir das salas (de equipamentos) de telecomunicações (TR - Telecom Room) de andar que também abrigam equipamentos da rede de computadores.

No futuro estes equipamentos contarão com sistemas de energia interrupta (UPS/NoBreaks) e apoio dos geradores a diesel dos

prédios para funcionar mesmo quando houver falhas elétricas momentâneas. Esta melhoria das instalações ainda não foi detalhada e licitada. No presente a porção analógica do sistema de telefonia é que tem a responsabilidade de manter a capacidade durante as interrupções de energia.

Os sistemas de telefonia e de comunicações unificadas adquirido pelo TCE-RJ teve por objeto substituir equipamentos já antigos, ampliar a oferta quantitativa de ramais para eventualmente poder converter extensões em ramais (com endereçamento próprio) completando a cobertura dada pelo sistema a pessoas e locais, e modernizar parte da infraestrutura preparando a instituição para enfrentar evoluções futuras (notadamente telefonia IP/SIP/VolP).



O Serviço de Telecomunicações (STE) é integrante da CSM, e tem como responsabilidade a manutenção e aprimoramento do sistema de telefonia das edificações do TCE-RJ. Por ter alto número de demandas rotineiras, todas as dúvidas relativas ao novo sistema telefônico deverão ser direcionadas à CSM.



Para dúvidas e informações sobre o sistema de telefonia, entre em contato com a equipe da CSM através dos ramais: 5344, 5310, 4734, ou através do e-mail CSM@TCERJ.TC.BR