Descrição

OBJETIVO

Orientar servidores e estagiários da Prefeitura de Sorocaba quanto às funcionalidades e à utilização do sistema PABX VoIP, visando à melhoria da comunicação telefônica, com utilização da rede de dados institucional.

Definições

O **PABX VoIP (Private Automatic Branch Exchange – Voice over IP)** é um sistema telefônico que utiliza a rede de dados para realizar e gerenciar chamadas telefônicas internas e externas por meio do protocolo IP. Nesse modelo, a voz é convertida em dados digitais e transmitida pela rede IP (internet) permitindo a integração da telefonia com a infraestrutura de rede existente.

Em comparação ao PABX tradicional, o PABX VoIP apresenta maior flexibilidade de configuração e possibilita a ampliação de recursos, conforme a estrutura adotada.

UTILIZAÇÃO E FUNCIONALIDADES:
O sistema PABX VoIP permite, conforme a configuração do ambiente:

- Comunicação entre ramais por meio da rede de dados;
- Realização e recebimento de chamadas externas via internet ou links de telefonia;
- Atendimento automático de chamadas por meio de URA;
- Transferência e gerenciamento de chamadas entre ramais e setores;
- Registro e gravação de chamadas, quando disponível;
- Utilização de ramais em dispositivos como computadores ou telefones IP;
- Implantação em servidores locais ou em ambientes de nuvem (PABX virtual).

INFRAESTRUTURA

Em termos de infraestrutura física, o PABX VoIP, por utilizar a rede de dados, pode ser implementado em equipamentos de menor porte, normalmente instalados em rack, aproveitando a estrutura de rede existente, diferindo do PABX tradicional, que utiliza equipamentos dedicados e cabeamento específico de telefonia.

Revision #7
Created 11 July 2025 14:30:43 by Eduardo Ruy de Arantes
Updated 28 January 2026 12:09:27 by Eduardo Ruy de Arantes