

Telefonia

Quais as atribuições da Seção de Telefonia? Gestão, administração, serviços e manutenção de toda a Telefonia Fixa e Móvel da rede Municipal de Sorocaba.

- Telefonia Fixa
 - Rotina Telefonia Fixa
 - Tipos de Tecnologia de Telefonia Fixa
 - Comandos PABX MD
- Telefonia Móvel
 - Rotina Telefonia Móvel

Telefonia Fixa

A Prefeitura de Sorocaba possui no momento 402 linhas ativas

Rotina Telefonia Fixa

- **Qual contrato atende a modalidade de Telefonia Fixa?**

O contrato que atende a telefonia fixa no momento é o CPL 375/2020, com a operadora Telefônica Brasil (Vivo) que teve como data de início de 06/2021.

- **Quais são os tipos de solicitações em relação a Telefonia Fixa?**

As solicitações se dividem em:

Defeitos:	Pedidos:
Linha muda	Ativação/ Manutenção de ponto telefônico
Linha com chiado/ ruído	Instalação/mudança ou configuração de ramal
Ligação baixa	Instalação de novo telefone

- **Como os usuários abrem chamado referentes à Telefonia Fixa?**

Os usuários enviam um e-mail para informatica@sorocaba.sp.gov.br e recebem automaticamente um Ticket de abertura de chamado. Na sequência é feita a triagem pela equipe do Service Desk e os chamados de Telefonia aparecem na fila “Gestão de Telefonia” do SIGAT para atendimento.

- **Quais os procedimentos da equipe de Telefonia ao receber um chamado?**

Assim que chega um chamado na aba “Gestão de Telefonia” seguem-se os procedimentos abaixo:

- Verificação/teste e confirmação do problema relatado;

Ligar no telefone com defeito, ou em um outro número de contato para verificação e confirmação junto ao usuário, com o objetivo de sanar rapidamente problemas que podem ser resolvidos remotamente através de perguntas, testes e orientações ao usuário, assim evitando visitas desnecessárias. Todas essas ações são registradas na aba “Interações” do chamado no SIGAT.

- Verificação e confirmação de informações sobre a linha;

Pode-se verificar no Metabase <https://servicos.sorocaba.sp.gov.br/metabase/> as características da linha como: Número do terminal, Unidade, Endereço, Tipo de terminal (analógico ou digital), Ramais (faixa DDR), Status da linha, Tipo de tecnologia e Status do terminal.

- No caso de linhas digitais seguir o fluxograma abaixo:

Inserir fluxograma

- Análise do tipo de atendimento;

A partir da confirmação do problema, dos testes realizados e da verificação de informações sobre a linha, é possível julgar se o problema é provavelmente na parte interna ou externa da Unidade, esse julgamento definirá se o chamado será encaminhado para manutenção pelos técnicos da equipe de Telefonia (Prefeitura) ou pelos técnicos da Operadora (Vivo)

- Encaminhamento para atendimento;

Problema interno:

O chamado é alterado para a fila "Manutenção Telefonia" para atendimento pelos técnicos da Equipe de Telefonia (Prefeitura), com o registro de informações sobre o contato com a Unidade e a solicitação de visita técnica no local, na aba "Interações" do Sigat.

A Equipe de Telefonia envia um e-mail para o solicitante, através do Sigat, informando que um técnico irá ao local assim que houver disponibilidade de agenda técnica e carro.

- Em casos de muita urgência e na impossibilidade de atendimento pela Equipe de Telefonia da Prefeitura, o chamado é encaminhado para atendimento pela empresa terceirizada Eltron, através de e-mail.

Problema externo:

O chamado é tratado na fila "Gestão de Telefonia".

É solicitada abertura de chamado junto à Operadora (Vivo) enviando e-mail para relacionamentoempresas.br@vivo.com.br com cópia para o grupo de e-mail do setor telefonia@sorocaba.sp.gov.br com as seguintes informações:

Solicito abertura de chamado para a linha (15) XXXX-XXXX
Prefeitura Municipal de Sorocaba
CNPJ: 46634044/0001-74
Nome da Unidade:
Endereço:
Horário de Atendimento:
Defeito:
Contato do solicitante:

- Após receber os protocolos de atendimento e reparo da Vivo, a equipe de Telefonia envia um e-mail para o solicitante, através do Sigat, informando que o reparo foi solicitado à operadora e o prazo de atendimento.

• Como é feito o acompanhamento dos chamados?

Faz parte da rotina da equipe de telefonia acompanhar os chamados, das seguintes formas:

- Conferir junto aos usuários se os problemas e solicitações já foram atendidos, e em caso positivo o chamado é fechado com anotação do nome do usuário que confirmou a resolução do problema.

- Verificar se o atendimento está dentro do prazo e a partir disso tomar providências como: cobrar a Vivo ou tentar alinhar o atendimento pela equipe da Prefeitura.

- **Como é feito o encerramento dos chamados?**

A chefia da Seção rotineiramente acompanha os chamados pelo Sigat e ao filtrar os “Chamados Fechados” procede com a conferência e os encerramentos.

Tipos de Tecnologia de Telefonia Fixa

Tipos de linhas telefônicas que hoje são utilizadas em todo mundo

- **Linhas Analógicas;**

A linha analógica é uma das tecnologias mais antigas ainda em uso no mundo todo, o sinal analógico é entregue ao consumidor através de um par de fio metálico e geralmente é conectado diretamente a um aparelho de telefone analógico. Quando necessário, as linhas analógicas também podem ser utilizadas em um PABX.

- **Linhas Digitais;**

[Linhas Digitais ou Troncos Digitais](#), são os termos usados para definir essa tecnologia, as linhas digitais são entregues geralmente pelas operadoras através de dois pares metálicos, que são ligados à um modem, normalmente são instaladas em empresas, necessariamente deve ser ligada à um [PABX através de uma placa tronco digital E1](#) ou ISDN.

- **Voip / SIP;**

[Linhas ou entroncamento IP, SIP ou VoIP](#), são os termos usados para definir essa tecnologia, as linhas VoIP são entregues pelas operadoras através da Internet utilizando fibra ótica, cabo coaxial ou cabo de rede UTP, podem ser usadas por empresas ou residências, ligadas à um aparelho IP, computador, ATA, ou celular através de um aplicativo softphone.

- **PABX;**

O PABX conecta-se diretamente à uma operadora de telefonia (com uma ou mais linhas), e permite a conexão direta com outras linhas internas, inclusive sem fio, por meio de ramais. De forma e sem a intervenção de um operador ou da telefonista, este equipamento direciona a chamada para o ramal escolhido.

Existem diversos tipos de PABX:

- 1. PABX Analógico;**

É a opção mais básica e de menor custo. Pode se conectar a uma ou várias linhas analógicas

2. PABX Digital;

O PABX digital, tem todas as funcionalidades de um PABX analógico além de poder se conectar a um entroncamento digital, geralmente é um equipamento de maior porte com um número maior de ramais.

3. PABX Híbrido

Possui ramais digitais e analógicos e em alguns modelos podemos ter também ramais IP.

4. PABX IP/ PABX Virtual

Utiliza a tecnologia VoIP como base para seu funcionamento, operando por meio da conversão da voz em pacotes de dados.

O PABX virtual ou PABX em nuvem como também é chamado, funciona como um PABX IP, a diferença é que não é necessário instalar um software nos computadores da empresa.

O PABX em nuvem é uma opção bastante flexível. Serve tanto para pequenas empresas, uma vez que o custo de implementação é baixo, quanto para grandes empresas, pois tem recursos de gerenciamento modernos e possibilidade de integração de sistemas. Além disso, é vantajoso porque elimina gastos com manutenção.

Comandos PABX MD

- **Comandos Básicos:**

SUDIP:DIR=2552; (LISTA TUDO QUE ESTÁ PROGRAMADO NO RAMAL)

NIINP:DIR=ALL; (LISTA TODOS OS RAMAIS POR NOME)

NIINI:DIR=2552,NAME1="MIGUEL"; (ALTERA NOME DO RAMAL)

AUCOI:AUTH=99999,CILCOD=2552,CAT=4; (PROGRAMAR SENHA PARA LIGAÇÕES CELULARES E INTERURBANAS)

AUCOE:AUTH=99999; (EXCLUIR SENHA)

AUCOP:AUTH=ALL; (LISTA TODAS AS SENHAS PROGRAMADAS)

SUDIP:DIR=2111;=114; (LISTA TODOS OS RAMAIS DO GRUPO DE CAPTURA)

GPDAP:GRP=2174; (LISTA TODOS OS RAMAIS DO GRUPO DE CAPTURA)

GHDAP:GRP=2174; (LISTA TODOS OS RAMAIS DO GRUPO DE CHAMADA)

GPGMI:DIR=2552,GRP=114; (INSERIR RAMAL NO GRUPO DE CAPTURA) SE O RAMAL JÁ ESTIVER EM UM GRUPO É NECESSÁRIO REMOVÊ-LO PRIMEIRO

GPGME:DIR=2552,GRP=114; (REMOVE RAMAL DO GRUPO DE CAPTURA)

GPGMI:DIR=2552,GRP=114; (INSERIR RAMAL DO GRUPO DE CAPTURA)

GHGMI:DIR=2552,GRP=2174; (INSERIR RAMAL NO GRUPO DE CHAMADA)

GHGME:DIR=2552,GRP=2174; (REMOVE RAMAL DO GRUPO DE CHAMADA)

CDINI:DIR=2552,DIV=2435; (INSERIR REDIREÇÃO PARA O RAMAL , NO EXEMPLO INCLUI UMA REDIREÇÃO DO RAMAL 2552 PARA O RAMAL 2435)

CDINE:DIR=2552; (EXCLUI REDIREÇÃO)

CATII:TIME=00-00; (ACERTAR A HORA)

CATII:DATE=2020-07-14; (ACERTAR A DATA)

EXCAC:DIR=2702,CAT=4; (ALTERA A CATEGORIA DO RAMAL ANALÓGICO)

KSCAC:DIR=2552,CAT=4;(ALTERA A CATEGORIA DO RAMAL DIGITAL)

EXDNC:DIR=12702,DIROLD=2702; (ALTERA O NÚMERO DO RAMAL ANALÓGICO)

KSDNC:DIR=12552,DIROLD=2552; (ALTERA O NÚMERO DO RAMAL DIGITAL)

RFBOI:BPOS=1-1-40; (RESET DE PLACA , VAI PEDIR A OPÇÃO Y/N , Y ENTER)

RFEXI; (RESET CENTRAL)

DUSYI:PRINT=RESULT; (BACKUP DO QUE FOI PROGRAMADO, AO INSERIR O COMANDO PODE FECHAR O PROGRAMA QUE ELE CONTINUA)

DUBDP; (VERIFICAR O ÚLTIMO BACK UP)

- **Para redireção para celular;**

Tira o ramal do gancho digita *22#0 o número do celular #

Para desativar #22#

- **Siga-me interno sem configuração no PABX;**

*21*número do ramal que vai atender a ligação# (Siga-me interno)

*22 - Siga-me externo

<ADIDP:DIR=2588; verifica o que tem de código abreviado no ramal

Imagem

Decifrando o quadro acima

A=*

B=#

*22#0991093976#

A coluna ABB é o código abreviado, então no ramal posso digitar

**5 e irá programar a redireção

**6 e desprograma a redireção

- **Para verificar se a redireção está para o ramal desejado;**

CDIDP:DIR=2276&2277&2298 (NESSE CASO, ELE ESTÁ VERIFICANDO ESSES RAMAIS E IRÁ APARECER ASSIM)

Imagem

Nesse caso, todos estão direcionando as chamadas, caso estejam ocupados, para o grupo 13114.

Para configurar a redireção de um ramal para não tocar no ramal

Após configurar a redireção no PABX MD

Dependendo do modelo do aparelho digital é só apertar a 3 tecla de cima para baixo do direito, irá aparecer no visor (redireção e o ramal que está direcionando)

Caso o modelo do telefone digital não funcione, pode-se fazer o seguinte:

*21# para acionar a redireção

#21# para retirar a redireção

Para inserir no master grupo, o ramal obrigatoriamente tem que estar em um grupo

GPAGI:GRP=5,AGRP=86&100;

GPAGI:GRP=86,AGRP=5&100;

GPAGI:GRP=100,AGRP=5;

GPDAP:GRP=5&100&86; (Para os ramais que estão em cada grupo)

- **Para excluir um grupo de um master grupo;**

GPAGE:GRP=5,AGRP=86&100;

GPAGE:GRP=86,AGRP=5&100;

GPAGE:GRP=100,AGRP=5;

- **Criação de grupo;**

GPDAP:GRP=1&5&&57&63&&255; (Use esse comando aqui para listar todos os grupos existentes)

Esse comando aí lista todos os ramais que estão na categoria 0

EXCCP:CCAT=0; (outras categorias, trocar o 0 pelo número que quer)

GPGMI:GRP= (número do grupo que vc quer criar),dir=2778;

CRIAR GRUPO SERÁ SEMPRE O GPGMI:GRP=(NUMERO DE 1 A 255 VAGO, RESPEITANDO AQUELES INTERVALOS QUE TE FALEI),DIR=(NUMERO DE UM RAMAL OU DE TODOS OS RAMAIS QUE DEVERÃO ESTAR NO GRUPO);

- **Adicionar Ramais VOIP no MD**

RODDP:DEST=ALL; Roteamento dos ramais externos

RODDI:DEST=(RAMAL GS),ROU=3,ADC=16060000000025000,SRT=1; - Inserir rotas para GS

RODDE:DEST=6122; (EXCLUIR UM RAMAL)

Telefonia Móvel

Atualmente a Prefeitura de Sorocaba possui 299 linhas corporativas.

Rotina Telefonia Móvel

- **Qual o contrato atende a modalidade de Telefonia Móvel?**

O contrato que atende a telefonia móvel é o CPL 484/2020, com a Operadora Claro S.A. teve como data de início de 03/05/2021 por um período de 12 meses.

- 1ª Prorrogação de 03/05/2022 a 02/05/2023.

- 2ª Prorrogação de 03/05/2023 a 02/05/2024.

- 3ª Prorrogação de 03/05/2024 a 02/05/2025.

Anteriormente a esse contrato tínhamos o CPL 14/2015 que venceu em 27/01/2021, também com a operadora Claro S.A.

- **Quais são os tipos de solicitações em relação a Telefonia Móvel?**

Fornecimento ou devolução de aparelho/ linha corporativa
Troca de aparelhos danificados
Troca de responsabilidade de aparelho e/ou linha
Troca de Sim Card
Habilitação ou desabilitação de pacote de dados
Verificação do Código da linha PIN e PUK
Suspensão ou bloqueio de linha

- **Como e onde são tratados os chamados referentes à Telefonia Móvel?**

Os usuários enviam um e-mail para informatica@sorocaba.sp.gov.br e recebem automaticamente um Ticket de abertura de chamado. Na sequência é feita a triagem pela equipe do Service Desk e os chamados de Telefonia aparecem na fila “Gestão de Telefonia” no SIGAT para atendimento.

Todos os registros do atendimento até o seu encerramento são realizados nessa mesma fila do SIGAT.

- **Banco de dados da Telefonia Móvel:**

Na pasta de rede: \\pms-fls01\Prefeitura\SEAD\DSE\STEL - **Gestão Móvel** está a planilha “Planilha Móvel CLARO 2015 - Decreto 22836 de 31-05-2017” que é a base de informações da Telefonia Móvel com informações desde 2016, nela é possível encontrar a quantidade de linhas, de pacote de dados habilitados, aparelhos e pacotes estão disponibilizados para cada usuário, além de informações sobre os chips e histórico de alterações e devoluções.

Essa planilha é utilizada para consulta e todas as atualizações relacionadas a Telefonia Móvel são registradas.

- **Regulamentação da Telefonia Móvel:**

- **Disponibilização de aparelhos corporativos e linhas:**

O Decreto Nº 22.836, de 31 de maio de 2017, regulamenta a disponibilização de aparelhos e linhas corporativas, onde as solicitações devem ser feitas por meio de Ofício assinado ou com ciência do secretário da pasta, especificando tipo de aparelho necessário e justificando a necessidade do mesmo, para que o aparelho ou linha sejam disponibilizados é emitido um termo de responsabilidade cujo modelo está em anexo. **(Anexar modelo)**

As informações da disponibilização são registradas na planilha “Planilha Móvel CLARO 2015 - Decreto 22836 de 31-05-2017” que está salva na pasta de rede: \\pms-fls01\Prefeitura\SEAD\DSE\STEL - Gestão Móvel.

Nessa planilha, os campos de nº imei do aparelho e chip são preenchidos por fórmulas, que puxam as informações das abas Chip e Aparelhos, nas quais todos os chips e aparelhos devem estar cadastrados.

Na aba Usuários, ficam os aparelhos e linhas disponibilizados, todos os termos são emitidos por ordem sequencial ao número do termo. E uma vez que o termo de responsabilidade esteja assinado, o mesmo é sinalizado na cor Verde.

Após o preenchimento, o arquivo deve ser salvo e fechado, para dar prosseguimento no processo de impressão, para isso deve-se:

Abrir o documento do Word, salvo no caminho: \\pms fls01\Prefeitura\SEAD\DSE - Gestão Móvel.

Selecionar um dos arquivos abaixo:

- “Termo de responsabilidade Celular - Decreto 22836 – SEM PATRIMÔNIO”

Ou

- “Termo de responsabilidade Celular - Decreto 22836 – Com patrimônio”

Ao abrir o Word, clicar em “SIM” na mensagem:

Inserir Imagem

Esse arquivo word é alimentado por Mala direta, trazendo automaticamente, os dados da “Planilha Móvel CLARO 2015 - Decreto 22836 de 31-05-2017”. Ao clicar em “Visualizar Resultados”, o número selecionado ao lado corresponde à linha desejada da “Planilha Móvel CLARO 2015 - Decreto 22836 de 31-05-2017” para emissão do termo.

Inserir Imagem

Para enviar o termo digitalizado por e-mail, escolha a impressora “Microsoft Print to PDF” e salve na pasta \\pms-fls01\Prefeitura\SEAD\DSE\Gestão Móvel - Termo digitalizado.

IMPORTANTE.: Após imprimir ou digitalizar o termo, independente de ter feito alterações no arquivo ou não, **nunca salvar o arquivo word**, sempre **fechar sem salvar**.

- **Devolução de aparelhos corporativos e linhas:**

Quando ocorre a devolução do aparelho e/ou linha, as informações correspondentes ao termo em questão devem ser recortadas da aba “Usuários” e inseridas na aba “Devolvidos”, informando a data e o nome de quem fez o procedimento.

São preenchidos os campos de devolução do termo impresso, da Pasta de Ativos, e o mesmo é arquivado na pasta “Devolvidos”, considerando a ordem numérica dos termos de responsabilidade.

Caso ocorra somente a devolução de um dos itens (só aparelho ou só chip), deixar na aba Usuários o item que permaneceu com o usuário e colocar na aba “Devolvidos” a informação do item que foi devolvido. No documento físico, basta adicionar uma anotação.

- Troca de responsabilidade:

As informações do novo responsável são inseridas na aba “Usuários”, as informações do responsável anterior são removidas para a aba “Devolvidos”, quando o novo termo for entregue devidamente assinado, o mesmo procedimento deve ocorrer com o termo impresso (tira da pasta de “Ativos”, faz as devidas anotações, e arquiva na pasta “Devolvidos”).

- Aparelho Danificado:

O caso é analisado e normalmente troca-se o aparelho danificado por um aparelho do mesmo modelo.

- Furto/Roubo:

O titular abre um chamado explicando a situação e apresenta o B.O, constando o número da linha e o imei e/ou imei do aparelho furtado. O número pode ser habilitado em um novo chip e no caso de aparelhos, será avaliada a disponibilidade para substituição.

• Chamados atendidos pela Operadora:

As solicitações abaixo são encaminhadas para a Operadora através de e-mail enviado para g sinc@claroatendimento.com.br e acompanhadas pela equipe de Telefonia

Troca de Sim Card
Habilitação ou desabilitação de pacote de dados
Verificação do Código da linha PIN e PUK
Suspensão ou bloqueio de linha

• Como é feito o Faturamento?

O faturamento é disponibilizado por volta do dia 17 de cada mês e o vencimento é no dia 2 do mês seguinte.

Ele é acessado através do site Conta Online da Claro https://contaonline.claro.com.br/webbow/login/initPJ_oqe.do, no menú “Gerenciamento - Últimas faturas”, selecionando a conta 195474321, a data de vencimento (02 do mês seguinte), visualizando e exportando arquivo TXT para Excel.

O arquivo é salvo na pasta: (\\pms-fls01\Prefeitura\SEAD\DSE\STEL) – Gestão Móvel – Faturamento Telefonia Móvel – 202x CPL 484 2020 – na pasta do mês correspondente.

O arquivo é analisado em planilha formulada para confrontar os valores da fatura do mês com os valores descritos no contrato, valores cobrados por minuto, pacotes de dados e serviços. As divergências encontradas são inseridas na Aba “Contestação”, e após a análise de todos os itens, é verificado se é viável ou não contestar.

A contestação é feita por e-mail para o destinatário gsinc@claro.com.br, com cópia para gsinc@claroatendimento.com.br, Roger Visintin Pock (gerente da Claro) ROGER.POCK@embratel.com.br, mobile@sorocaba.sp.gov.br e telefonias@sorocaba.sp.gov.br. A operadora envia um e-mail com o número de protocolo e arquivos com a memória de cálculo para validação.

Após conferência, é dada carga do arquivo no Sistema COCTEL para emissão dos relatórios que são enviados para pagamento.