

GUIA DE FACILIDADES TELEFÔNICAS

Desenvolvemos este Guia com o objetivo de facilitar o uso dos serviços de telefonia e orientar os servidores públicos do Poder Executivo Estadual para a utilização das “Facilidades Telefônicas”, disponibilizadas pelas Centrais Telefônicas Interligadas.

As facilidades estão divididas em duas partes:

- as realizadas pelos servidores, durante as atividades rotineiras, e;
- as realizadas pela Gerência de Telefonia - Superintendência de Patrimônio e Serviços/SPS - Secretaria Adjunta de Patrimônio e Serviços SEAPS/SEGES, através da “Abertura de Chamados”.

Algumas facilidades são liberadas com autorização do Gestor do Órgão ou Entidade, sendo assim, somente os servidores autorizados pelo Gestor podem realizar as atividades de “Abertura de Chamados”, utilizando os formulários padronizados e disponibilizados pelo Órgão Central.

Segue tópicos com a descrição das principais facilidades oferecidas pelas Centrais Telefônicas Interligadas, e de como proceder para utilizá-las.

1. Facilidades Aparelho Digital ou Analógico - Servidores

1.1. Originar Chamadas

1.1.1. Ligações Internas e entre os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual - Centrais Telefônicas Interligadas.

- Retire o monofone do gancho;
- Disque o número 3, ou 5 ou 7, seguido do ramal (4 dígitos) desejado.

Para identificar qual dos números supracitados discar, é só identificar o último número do prefixo. Exemplo: 3613 = 3, 3645 = 5 e 3617 = 7.

1.1.2. Ligação Externa

- Retire o monofone do gancho;
- Disque o código 0 (zero) de acesso à linha externa, e, após ouvir o tom de discar externo (tom contínuo), disque o número desejado.

1.2. Cadeado Eletrônico - Desbloqueio temporário

Finalidade: é utilizado para ativar ramais bloqueados, com senha pessoal. Para desbloqueio de ramal é necessário solicitar permissão ao administrador do sistema – “Abertura de Chamados”.

- Remova o monofone do gancho;
- Digite *72*;
- Digite a sua senha pessoal;
- Digite # 0+ número desejado.

1.3. Conferência

- Remova o monofone do gancho;
- Realize a primeira chamada;
- Pressione FLASH do telefone analógico ou INQUIRY ou CONSULTA do telefone digital;
- Realize a segunda chamada;
- Após o atendimento, digite 3;

Para adicionar mais participantes, continue:

- Aperte a tecla FLASH do telefone analógico ou INQUIRY ou CONSULTA do telefone digital;
- Realize a próxima chamada;
- Após o atendimento, digite 3.

Adicionar no máximo 7 (sete) participantes.

Para ativar a facilidade de conferência no telefone digital é necessário solicitar permissão ao administrador do sistema – “Abertura de Chamados”.

1.4. Desvio para um ramal (siga-me)

Finalidade: permite que o servidor, tendo que se ausentar de seu ambiente de trabalho, possa redirecionar as chamadas para serem atendidas em outro ramal.

1.4.1 Ativação

- Remova o monofone do gancho;
- Digite *21*;
- Digite o ramal para o qual deseja desviar as chamadas;
- Digite #.

1.4.2. Desativação

- Remova o monofone do gancho;
- Digite #21#.

1.5. Re-chamada

Finalidade: ao discar o número de um ramal e o mesmo estiver ocupado, é só ativar, que o retorno ocorrerá assim que o ramal desocupar.

1.5.1. Ativação

- Espere ouvir o tom de ocupado ou não atendimento;
- Digite 6.

1.5.2. Desativação

- Digite #37#.

1.6. Rediscagem do último número – Utilização

- Remova o monofone do gancho;
- Digite ***.

1.7. Retenção/Espera

1.7.1. Telefone Analógico

1.7.1.1. Colocar chamada em espera

- Durante a chamada aperte a tecla FLASH do telefone;
- Coloque o monofone no gancho.

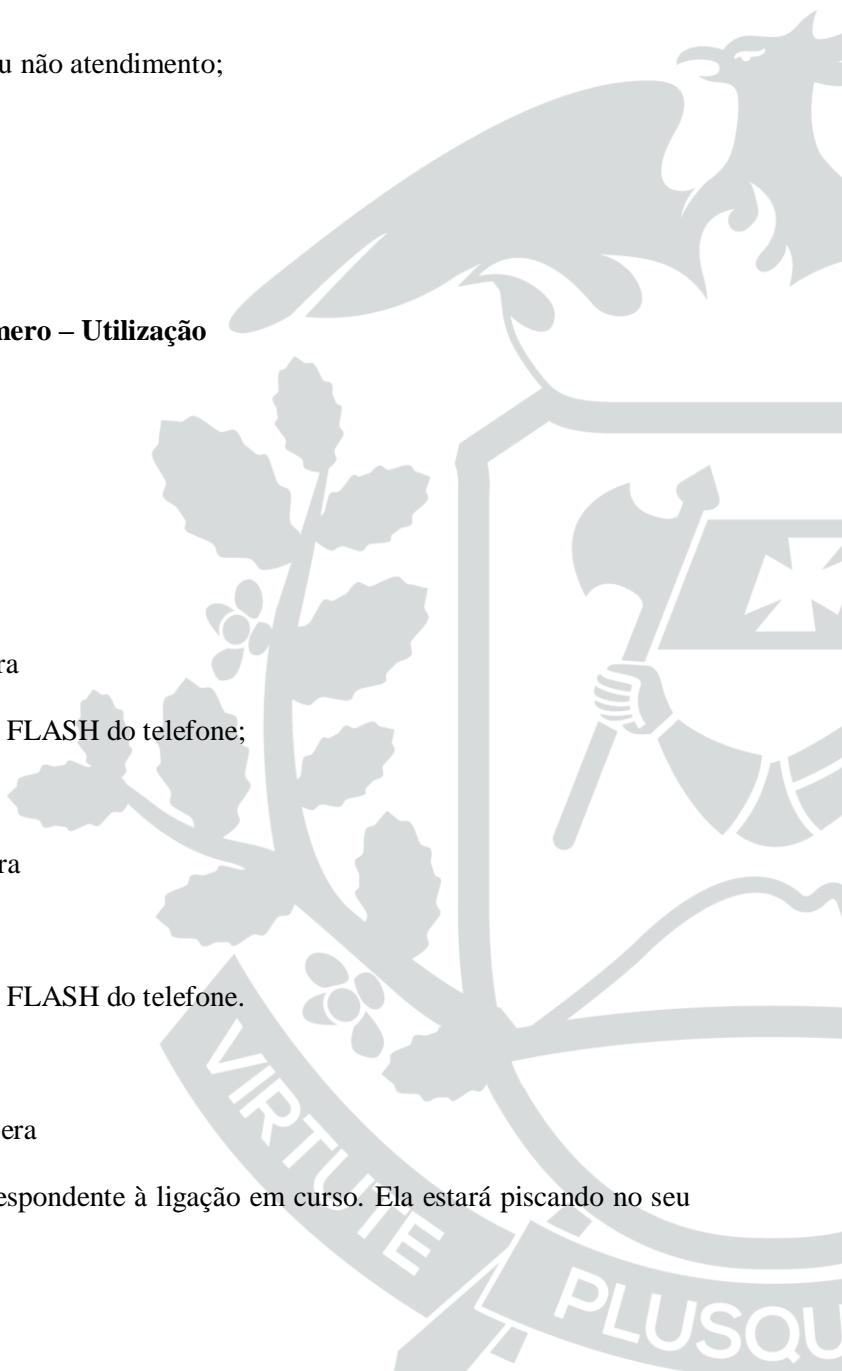
1.7.1.2. Rediscar chamada da espera

- Remova o monofone do gancho;
- Durante a chamada aperte a tecla FLASH do telefone.

1.7.2. Telefone Digital

1.7.2.1. Colocar chamada em espera

- Pressione a tecla ACCESS, correspondente à ligação em curso. Ela estará piscando no seu telefone;
- Coloque o telefone no gancho.



1.7.2.2. Retirar chamada da espera

- Remova o monofone do gancho;
- Pressione a tecla ACCESS, correspondente à ligação em espera. Ela estará piscando pausadamente no seu telefone.

1.8. Transferência

1.8.1. Telefone Analógico

- Aperte a tecla FLASH do telefone;
- Digite o número 3, ou 5, ou 7 (último número do prefixo) e o ramal (4 dígitos) para o qual deseja transferir a chamada;
- Coloque o monofone no gancho.

1.8.2. Telefone Digital

- Pressione a tecla INQUIRY ou CONSULTA no seu telefone;
- Digite o número do ramal para o qual deseja transferir a chamada;
- Pressione a tecla TRANSFER no seu telefone.

1.9. Captura de Chamadas

1.9.1. Captura Individual

- Remova o monofone do gancho;
- Digite o número do ramal que está tocando;
- Digite 8.

1.9.2. Captura de Grupo

- Remova o monofone do gancho;
- Digite 8.

2. Facilidades “Abertura de Chamados”- Responsáveis autorizados:

A “Abertura de Chamados” é realizada pelos servidores autorizados, conforme indicação do Gestor do Órgão ou Entidade, e, executada por empresa contratada para tal finalidade.

Este canal foi criado para a solicitação de diversas atividades, segue:

1. Manutenção:

Verificação de Ramal

Ligações com Ruído

Ramal Mudo

Não Origina Chamadas Externas

Programação de Ramal

Fiação Rompida

2. Infraestrutura:

Instalação de Ramal

Remanejamento de Ramais

Insta mencionar que somente os servidores autorizados pelo Gestor do Órgão ou Entidade podem realizar as atividades de “Abertura de Chamados”, utilizando os formulários padronizados pelo órgão Central.



<i>Órgãos e Entidades Interligados pelas Centrais Telefônicas.</i>
GOVERNADORIA
Casa Civil
Gabinete de Transparência e Combate a Corrupção
Gabinete de Articulação e Desenvolvimento Regional
Casa Militar
Gabinete de Comunicação
Gabinete de Governo
Vice-Governadoria
Controladoria Geral do Estado - CGE
Procuradoria Geral do Estado – PGE (prédio SEFAZ)
SECRETARIAS
Secretaria de Estado de Agricultura Familiar e Assuntos Fundiários - SEAF
Secretaria de Estado das Cidades - SECID
Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia e Inovação - SECITECI
Secretaria de Estado de Educação Esporte e Lazer - SEDUC
Secretaria de Estado de Fazenda - SEFAZ
Secretaria de Estado de Gestão - SEGES
Secretaria de Estado de Infraestrutura - SINFRA
Secretaria de Estado do Meio Ambiente - SEMA
Secretaria de Estado de Planejamento - SEPLAN
Secretaria de Estado de Segurança Pública - SESP
Secretaria de Estado de Trabalho e Assistência Social - SETAS
Secretaria de Estado de Saúde - SES
AUTARQUIAS E FUNDAÇÕES
Empresa Mato-Grossense de Tecnologia da Informação - MTI
Instituto de Terras do Estado de Mato Grosso - INTERMAT
Instituto de Defesa Agropecuária do Estado de Mato Grosso - INDEA
Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN/MT
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Mato GROSSO - FAPEMAT
DEMAIS
- Defensoria Pública

PROBLEMAS COM O SISTEMA TELEFÔNICO?

Entre em contato com o responsável pela “Abertura de Chamados” do Órgão ou Entidade no qual está lotado.

