



**UFPEL**

## **MANUAL DO USUÁRIO**



## **CÓDIGOS DE FACILIDADES CENTRAIS TELEFÔNICAS UFPeI**

**Anglo / Capão do Leão / ICH / Centro de Artes / FAUrb / CEng**

**TELEFONIA UFPeI**  
ctel@ufpel.edu.br  
53 3275-7301

## **Introdução**

Este manual foi elaborado para auxiliá-lo na utilização do novo sistema de telefonia implantado nas unidades da UFPel. A seguir, apresentaremos os códigos de facilidades disponíveis para os usuários.

Algumas palavras e conceitos importantes que você deve conhecer:

### **Central Telefônica:**

É um sistema que integra serviços de comunicação de voz e dados em cada campus da UFPel.

### **Códigos de Acesso:**

Os códigos de acesso são prefixos teclados para que você tenha acesso a uma facilidade específica ou possa obter uma linha para realizar uma chamada externa.

### **Código Pessoal:**

O código pessoal é a senha do ramal, número que você tecla para identificá-lo no Sistema.

**Muito importante que o código de acesso seja modificado para bloquear o acesso ao ramal, impedindo que pessoas não autorizadas realizem chamadas externas.**

### **Tronco:**

Um tronco conecta uma chamada sua a um telefone externo através de uma central pública. Para acessar um tronco você deve discar o respectivo código de acesso (se o cadeado eletrônico estiver desativado digitar “0 + número externo” ou com cadeado eletrônico ativado digitar “0 + Código Pessoal + Número Externo”).

### **Interfaces Celulares:**

A interface celular, também chamada de celfix, é um equipamento ligado nas Centrais Telefônicas, tendo como principal função possibilitar que uma ligação originada a partir de um telefone fixo, que tenha como destino um telefone móvel, saia com um custo de uma ligação de um telefone móvel.

Este equipamento tem uma função primordial na redução dos gastos com ligações telefônicas, permitindo atingir índices que variam de 60% a 70% de economia nas unidades da UFPel.

**Obs.:** quando é efetuada uma ligação para celular, aparecerá um número de uma linha móvel devido à habilitação deste equipamento.

# Índice

<b>1.Prefixos e facilidades .....</b>	<b>4</b>
1.1 - Chamada externa .....	4
1.2 - Cadeado eletrônico .....	4
1.3 - Cancelamento do cadeado eletrônico .....	4
1.4 - Modificação de senha do ramal .....	4
1.5 - Desvio Imediato .....	5
1.7 - Desvio em não atendimento .....	5
1.8 - Desvio por não atendimento e ocupado .....	5
1.9 - Cancelamento do Desvio .....	5
1.10 - Captura de grupo .....	6
1.11 - Captura individual .....	6
1.12 - Transferência de chamada .....	6
1.13 - Conferência a três .....	6
1.14 - Chamada de retorno automático .....	6
1.15 - Saída do grupo de ramais .....	7
1.16 - Entrada no grupo de ramais .....	7
1.17 - DTMF .....	7
<b>2.Dúvidas e Solicitações de Reparo.....</b>	<b>7</b>
<b>3.Tabela de prefixos .....</b>	<b>8</b>

# 1.

## Prefixos e facilidades

São códigos de acesso utilizados pelo usuário do ramal para acessar facilidades disponíveis na central telefônica:

### **1.1 - Chamada externa**

**Função:** Efetuar uma ligação externa, caso não faça uso de senha (cadeado eletrônico).

**Código:** 0 + número externo.

**Procedimento:** Retire o telefone do gancho, **digite 0 + o número do telefone desejado**.

\*\*\* Em caso de ligações interurbanas, retire o telefone do gancho, **digite 0 + 0 + código DDD + o número do telefone desejado (Ex. 0 + 05132329999)**. **NÃO digitar o código da operadora.**

**Obs.:** Se o cadeado eletrônico estiver habilitado, o usuário deverá **digitar 0 + a senha do ramal + o número do telefone desejado**.

### **1.2 - Cadeado eletrônico**

**Função:** Para bloquear o ramal a fazer chamadas externas (somente o usuário que souber a senha do ramal conseguirá efetuar uma chamada externa).

**Prefixo:** \*523

**Procedimento:** Retire o fone do gancho, digite \*523 e desligue.

**Obs.:** Esta facilidade é muito importante para impedir que outras pessoas, não autorizadas, efetuem chamadas externas a partir do ramal da sua unidade.

### **1.3 - Cancelamento do cadeado eletrônico**

**Função:** Para cancelar o bloqueio do ramal.

**Prefixo:** \*523 + senha pessoal

**Procedimento:** Retire o fone do gancho, digite \*523 + senha pessoal e desligue.

### **1.4 - Modificação de senha do ramal**

**Função:** Para alterar a senha do ramal utilizada em algumas facilidades telefônicas.

**Prefixo:** \*65

**Procedimento:** Retire o fone do gancho, digite \*65, a senha do ramal, a nova senha, repetir a senha (confirmação) e desligue (inicialmente senha é igual ao **número do ramal** no Capão do Leão ou **0000** nas demais unidades).

**Obs.:** Muito importante que cada usuário e/ou setor modifique a senha para bloquear o acesso ao ramal, impedindo que pessoas não autorizadas realizem chamadas externas.

### **1.5 - Desvio Imediato**

**Função:** Desviar as chamadas do seu ramal a outro, independente de seu estado (livre ou ocupado). A chamada encaminhada para esse ramal será imediatamente desviada para o ramal programado.

**Prefixo:** \*72 + número do ramal

**Procedimento:** Digite \*72 + (número do ramal) o número no qual deseja receber as ligações e depois desligue.

### **1.6 - Desvio Ocupado**

**Função:** Desviar as chamadas do seu ramal a outro. Esta função funciona apenas quando o ramal do usuário estiver ocupado.

**Prefixo:** \*75 + número do ramal

**Procedimento:** Digite \*75 + (número do ramal) o número no qual deseja receber as ligações e depois desligue.

**Obs.:** No caso dos ramais que utilizarem a facilidade de multilinha, só acontecerá o desvio no momento em que todas as linhas estiverem ocupadas.

### **1.7 - Desvio em não atendimento**

**Função:** Desviar as chamadas do seu ramal a outro, apenas quando não houver atendimento.

**Prefixo:** \*76 + número do ramal

**Procedimento:** Digite \*76 + (número do ramal) o número no qual deseja receber as ligações e depois desligue.

### **1.8 - Desvio por não atendimento e ocupado**

**Função:** Desviar as chamadas do seu ramal a outro, quando estiver ocupado ou por não houver atendimento. A chamada encaminhada para esse ramal será desviada para o ramal programado.

**Prefixo:** \*77 + número do ramal

**Procedimento:** Digite \*77 + (número do ramal) o número no qual deseja receber as ligações e depois desligue.

### **1.9 - Cancelamento do Desvio**

**Função:** Cancelamento do desvio de chamada (todos os motivos citados acima).

**Prefixo:** \*70

**Procedimento:** Digite \*70 e desligue.

### **1.10 - Captura de grupo**

**Função:** Capturar a chamada de um ramal o qual está no mesmo grupo. Geralmente o grupo está definido por áreas ou setores.

**Prefixo:** \*53

**Procedimento:** Retire o fone do gancho, digite \*53.

### **1.11 - Captura individual**

**Função:** Para efetuar uma captura de chamada de um ramal qualquer. Geralmente este ramal encontra-se fora do setor.

**Prefixo:** \*54

**Procedimento:** Retire o fone do gancho, digite \*54 + o número do ramal que está tocando.

### **1.12 - Transferência de chamada**

**Função:** Para transferir uma ligação para outro ramal.

**Prefixo:** “Tecla Flash” + n° do ramal

**Procedimento:** Existem dois tipos de transferência. Estando em uma comunicação (entrada ou saída), pressione a “**Tecla Flash**” + **n° do ramal** que deseja transferir a chamada, após o primeiro toque você poderá desligar a ligação ou esperar o atendimento e anunciar a transferência.

#### **- Transferência sem anúncio:**

Estando em uma comunicação (entrada ou saída), pressione a “**Tecla Flash**” + **n° do ramal**, após o primeiro toque desligue.

#### **- Transferência com anúncio:**

Estando em uma comunicação (entrada ou saída), pressione a “**Tecla Flash**” + **n° do ramal**, espere o atendimento, anuncie a transferência e desligue.

### **1.13 - Conferência a três**

**Função:** Estabelecer três conversações simultâneas.

**Prefixo:** 3.

**Procedimento:** Para efetuar uma conferência a três, ao estar com uma chamada em curso tecle “**Flash**”, efetue a segunda ligação e após estabelecer a ligação, digite 3.

### **1.14 - Chamada de retorno automático**

**Função:** A facilidade retorno automático é utilizada quando se liga para um ramal, ele estando ocupado, o usuário queira que retorne a ligação ao desocupar.

**Prefixo:** 2

**Procedimento:** Ao ligar para um ramal, recebendo o tom de ocupado ou a mensagem de retorno automático, digite 2.

### **1.15 - Saída do grupo de ramais**

**Função:** O grupo de ramais é um grupo que está programado para tocar ao receber uma ligação, podendo ser dentro de um setor ou uma área. Caso um dos usuários desse grupo for se ausentar, poderá digitar o código e o ramal não irá tocar até que o usuário retorne.

**Prefixo:** \*63

**Procedimento:** Retire o fone do gancho, digite \*63 e desligue.

### **1.16 - Entrada no grupo de ramais**

**Função:** Retorna para o atendimento de chamadas direcionadas ao grupo.

**Prefixo:** \*64

**Procedimento:** Retire o fone do gancho, digite \*64 e desligue.

### **1.17 - DTMF**

**Função:** Utilizado em consulta de cartão de crédito, URA, bancos ou ligações que necessitem enviar dígitos durante a ligação.

**Prefixo:** \*526

**Procedimento:** Retire o fone do gancho, digite \*526. O teclado número deixa de assumir funções locais e fica disponível o envio de dígitos na própria ligação.

## **2.**

## **Dúvidas e Solicitações de Reparo**

Contato da Telefonia UFPel:

**Telefone:** (53) 3275-7301

**E-mail:** ctel@ufpel.edu.br

Solicitações de para devem ser abertas através do link:

**<https://www2.ufpel.edu.br/praprefeitura/index.php>**

***OBS.:** para agilizar o atendimento, sempre quando for efetuada uma solicitação de reparo, além do defeito, é muito importante informar o número do ramal, prédio e a sala onde se localiza o setor e, se possível, informar um contato.*

## 3.

**Tabela de prefixos**

Chamada Externa	0
Chamada Externa com Cadeado eletrônico Ativado	0+cód personalizado
Cadeado eletrônico	*523
Cancelamento do cadeado eletrônico	*523+cód personalizado
Modificação de senha do ramal	*65
Desvio Imediato	*72
Desvio Ocupado	*75
Desvio em não atendimento	*76
Desvio por não atendimento e ocupado	*77
Cancelamento do Desvio	*70
Captura de grupo	*53
Captura Individual	*54
Conferência a três	3
Retorno Automático	2
Saída do grupo de ramais	*63
Entrada no grupo de ramais	*64
DTMF	*526