

SETIC
Superintendência Estadual de
Tecnologia da Informação e
Comunicação



Governo do Estado de
RONDÔNIA

MANUAL DE COMO UTILIZAR O TELEFONE VOIP

2022



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA

Cel. Marcos José Rocha dos Santos
Governador

José Atílio Salazar Martins
Vice-Governador

SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Cel. Delner Freire
Superintendente

Maico Moreira Silva
Diretor Técnico

COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS

Gabriel Carrijo Bento Teixeira
Coordenador

ELABORAÇÃO

Adelzemir dos Santos Souza Silva
Assessor VoIP

Ricardo Dennys Soares de Souza
Assessor VoIP

REVISÃO

Marcos Paulo Costa de Oliveira
Gerente VoIP

Idan Luiz Souza Santos
Assessor de Comunicação

VERSÃO

VERSÃO	DATA	AUTOR	AÇÃO
1.0	21/03/2022	Adelzemir dos Santos Souza Silva Ricardo Dennys Soares de Souza	Criação do documento

LISTA DE ABREVIATURAS

SETIC	Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação
SUGESP	Superintendência de Gestão de Gastos Públicos Administrativos
GLPI	Gestionnaire Libre de Parc Informatique (Gerenciamento Livre de Parque de Informática)
CTI	Centro de Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1	TRANSFERIR LIGAÇÕES	2
1.1	TRANSFERIR LIGAÇÃO: DO USUÁRIO PARA OUTRO SETOR	2
1.2	TRANSFERIR LIGAÇÃO: DO USUÁRIO PARA OUTRAS SECRETARIAS	3
1.3	TRANSFERIR LIGAÇÃO: DO USUÁRIO EXTERNO PARA OUTRA	4
	SECRETARIA.....	4
2	SOLICITAR SENHA PARA O SERVIDOR.....	5

1 TRANSFERIR LIGAÇÕES

1.1 TRANSFERIR LIGAÇÃO: DO USUÁRIO PARA OUTRO SETOR

Pressione * **2** (asterisco dois) + **RAMAL DESEJADO**

Exemplo: * **2** 8944 (Ramal setor de TRANSPORTES)



Pressione

*** 2 RAMAL DESEJADO**



1.2 TRANSFERIR LIGAÇÃO: DO USUÁRIO PARA OUTRAS SECRETARIAS


Pressione *** 2** (asterisco dois) + DIGITAR O RAMAL DESEJADO

Exemplo: * 2 21033 (Voip Setic)


1.3 TRANSFERIR LIGAÇÃO: DO USUÁRIO EXTERNO PARA OUTRA SECRETARIA

Pressione * 2 (asterisco dois) + DIGITAR O NÚMERO DO RAMAL DESEJADO

Veja o exemplo abaixo




"Bom dia, gostaria de falar com o COAF."




"Bom dia! Você ligou para o COTIC, Ariquemes. Aguarde um momento que vou transferir sua ligação."



Atendente pressiona
* 2 8923



"Olá, bom dia. Estou com uma ligação para o seu setor."



"Olá! Ok, pode transferir."



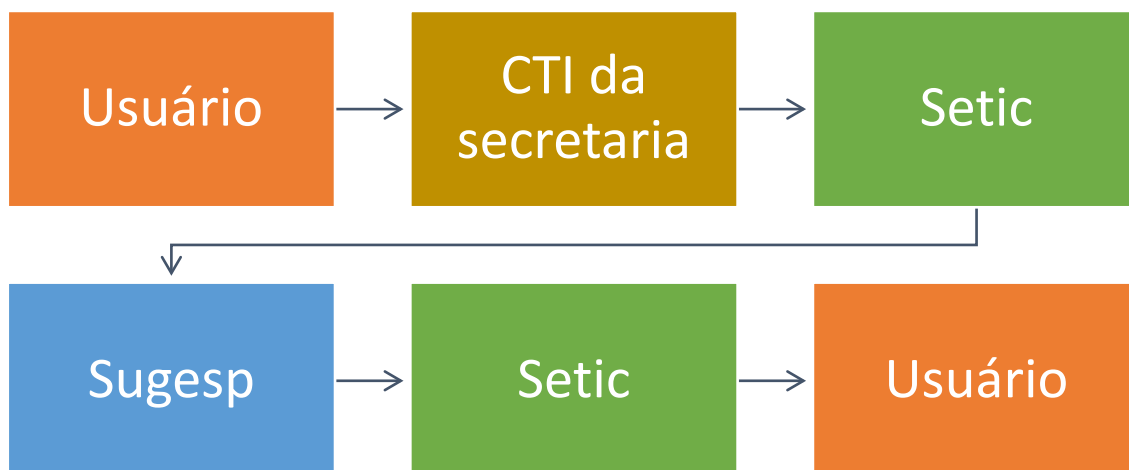
Alô, bom dia



Coaf, Bom dia

2 SOLICITAR SENHA PARA O SERVIDOR

- O usuário **solicita senha pelo GLPI** para a CTI da Secretaria/Superintendência informando: Setor, Nome Completo, Matrícula, CPF e **E-mail Pessoal, não é e-mail institucional.**
- CTI realiza o **trâmite com a SETIC**
- Setic realiza o **trâmite com a Sugesp**
- Sugesp **autoriza**
- SETIC **envia a senha para o e-mail pessoal do servidor.**



IMPORTANTE: Nosso suporte técnico nunca solicitará a sua senha.

Para maiores informações, disponibilizamos a nossa Central de Atendimento através dos canais:

VoIP: 9513

Telefone: 69 3212-9513

Whastapp: 69 98446-0144

GLPI - Chamado para Suporte: atendimento.setic.ro.gov.br

SETIC
Superintendência Estadual de
Tecnologia da Informação e
Comunicação



Wiki.SETIC | Plataforma de Documentação
Operacional e Gerencial dos
Serviços da SETIC
wiki.setic.ro.gov.br

