

# MANUAL DO PROCESSO

**MACROPROCESSO: Gestão de Tecnologia da Informação**  
**PROCESSO: Configuração ramal VoIP**

## IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO

<b>Código do projeto no GURI</b>	235
<b>Entrada(s)</b>	Necessidade de configuração do telefone VoIP
<b>Saída(s)</b>	Telefone VoIP configurado
<b>Sistemas</b>	Telecom
<b>Indicadores</b>	Tempo

## HISTÓRICO DE MUDANÇAS

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Autor</b>	<b>Descrição</b>
1.0	02/12/2020	Pierre Martin	Confecção do Manual
2.0	22/03/2023	Pierre Martin	Inclusão do número do projeto no GURI

## SUMÁRIO

<b>OBJETIVO DO PROCESSO</b>	<b>3</b>
<b>DEFINIÇÕES E SIGLAS</b>	<b>3</b>
<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>3</b>
<b>DOCUMENTOS COMPLEMENTARES / LEGISLAÇÃO APLICÁVEL</b>	<b>5</b>

---

## OBJETIVO DO PROCESSO

Este processo tem como objetivo auxiliar o usuário da UNIPAMPA na configuração de seu ramal VoIP em seu computador, smartphone ou telefone físico na unidade ou em casa.

## DEFINIÇÕES E SIGLAS

VoIP - Voice Over Internet Protocol (Voz sobre Protocolo de Internet)

VPN - Virtual Private Network (Rede Virtual Privada)

STIC - Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação

## DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Ordem	Atividade	Ator	Descrição da atividade
1	Definir dispositivo para configurar	Servidor/Usuário	<p>O usuário poderá configurar seu ramal em telefone físico na Unipampa, computador, smartphone ou telefone físico na sua residência (Teletrabalho).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Smartphone: Através de algum softphone, como o zoiper, você poderá utilizar seu ramal pessoal no seu smartphone.</li> <li>- Computador: Através de algum softphone, como o zoiper, você poderá utilizar seu ramal pessoal no seu computador.</li> <li>- Telefone físico na unidade: Uso convencional do telefone institucional instalado na sua unidade.</li> <li>- Telefone físico em casa: Através do teletrabalho você poderá solicitar a permissão na sua unidade para levar o seu telefone físico Voip, caso o tenha na sua unidade, para sua residência.</li> </ul> <p>Se for no computador, smartphone ou telefone físico em casa, vai para a atividade 3. Se for no computador ou telefone físico na unidade, vai para a atividade 13</p>
2	Verificar registros do ramal	Servidor/Usuário	<p>Se o usuário possui seu ramal configurado em mais de um dispositivo (telefone físico, computador, smartphone), vai para a atividade 3.</p> <p>Se o usuário possui seu ramal configurado em somente um dispositivo (telefone físico,</p>

			<p>computador, smartphone), vai para a atividade 4.</p> <p>Se o usuário não possui seu ramal configurado em nenhum dispositivo, vai para a atividade 11</p>
3	Remover configuração existente	Servidor/Usuário	<p>Caso o usuário já tenha seu ramal configurado em mais de um dispositivo, será necessário a remoção de um destes para realizar a nova configuração. Em caso de dúvidas o STIC local deverá ser consultado.</p>
4	Verificar local do registro	Servidor/Usuário	<p>A Unipampa disponibiliza, através do seu ramal, duas opções de utilização dos seus serviços de telefonia:</p> <p>Central Telefônica Voip da Unidade: Esta central está localizada na sua unidade de lotação e possui todas as suas permissões nativas.</p> <p>Central Telefônica Voip Externa: Ao conectar nesta central você terá suas permissões e recursos reduzidos, porém ainda será possível a realização de chamadas entre ramais institucionais, bem como a realização de chamadas externas mediante solicitação de liberação via chamado anexando-se autorização de sua chefia imediata.</p> <p>No Portal Voip é possível realizar buscas verificando a existência de algum dispositivo configurado com o seu ramal. O STIC da sua unidade também poderá lhe instruir a respeito dessas informações.</p> <p>Se o usuário estiver registrado na Central Telefônica VoIP Externa, deverá conectar na da Unidade, atividade 5.</p> <p>Se o usuário estiver registrado na Central Telefônica VoIP da Unidade, deverá conectar na da Externa, atividade 8.</p>
5	Configurar ramal na	Servidor/Usuário	<p>Ao registrar na <b>Central Telefônica</b></p>

	unidade		<p><b>Voip da Unidade</b> seu ramal funcionará da mesma forma como se estivesse situado em sua unidade. Caso necessite realizar ligações externas deverá abrir chamado para Telecom, com autorização da sua chefia imediata, solicitando a liberação.</p> <p>Para realizar a primeira configuração, você deve seguir o manual, disponível em: <a href="https://voip.unipampa.edu.br/voip/ManuaisVoip.php">https://voip.unipampa.edu.br/voip/ManuaisVoip.php</a></p> <p>Em host, use o seu ramal@host, de acordo com a lista de hosts abaixo. Exemplo 0000@voip-reitoria.unipampa.edu.br</p> <p><b>Utilizar Endereço (Host):</b> <b>unidade-voip.unipampa.edu.br</b></p> <p>Lista de endereços das Unidades:</p> <p>voip-alegrete.unipampa.edu.br voip-bage.unipampa.edu.br voip-cacapava.unipampa.edu.br voip-dompedito.unipampa.edu.br voip-itaqui.unipampa.edu.br voip-jaguarao.unipampa.edu.br voip-livramento.unipampa.edu.br voip-saoborja.unipampa.edu.br voip-saogabriel.unipampa.edu.br voip-saogabrieladm.unipampa.edu.br voip-uruguaiana.unipampa.edu.br voip-reitoria.unipampa.edu.br voip-reitoria3.unipampa.edu.br</p>
6	Analisar uso da VPN	Servidor/Usuário	<p>Ao conectar na VPN o registro de seu ramal será efetuado sempre na <b>Central Telefônica Voip da Unidade</b>. Portanto, caso já tenha algum ramal configurado no local não poderá efetuar um novo registro.</p> <p>Se o usuário não utiliza VPN, deverá solicitar a liberação do ramal via chamado, atividade 7.</p> <p>Se o usuário utiliza VPN, o processo é encerrado.</p>
7	Solicitar liberação de ramal via chamado	Servidor/Usuário	<p>Para realizar a conexão na <b>Central Telefônica Voip da Unidade</b>, sem a utilização da</p>

			<p>VPN, será necessário solicitar a liberação do ramal mediante abertura de chamado para a Equipe de Telecomunicações.</p> <p>Após essa atividade, o processo vai para a atividade 10.</p>
8	Analisar uso da VPN	Servidor/Usuário	<p>Ao conectar na VPN o registro de seu ramal será efetuado sempre na <b>Central Telefônica Voip da Unidade</b>. Portanto, caso já tenha algum ramal configurado no local não poderá efetuar um novo registro.</p> <p>Se o usuário utiliza VPN, o processo vai para a atividade 12.</p> <p>Se o usuário não utiliza VPN, o processo vai para a atividade 9.</p>
9	Configurar ramal no externo	Servidor/Usuário	<p>Ao registrar na <b>Central Telefônica Voip Externa</b> você estará acessando seus serviços Voip de forma moderada, podendo receber e realizar ligações entre ramais institucionais sem prejuízo. Caso necessite realizar ligações externas deverá abrir chamado para Telecom, com autorização da sua chefia imediata, solicitando a liberação. Esta central tem como principal objetivo atender servidores que estejam em viagem ou que desejem manter seu ramal ativo no seu smartphone ou em mais de um dispositivo.</p> <p>Para realizar a primeira configuração, você deve seguir o manual, disponível em: <a href="https://voip.unipampa.edu.br/voip/ManuaisVoip.php">https://voip.unipampa.edu.br/voip/ManuaisVoip.php</a></p> <p>Em host, use o seu ramal@host, de acordo com a lista de hosts abaixo. Exemplo 0000@reitoria-voip.unipampa.edu.br</p> <p><b>Utilizar Endereço (Host): voip-unidade.unipampa.edu.br</b></p> <p>Lista de endereços das Unidades:</p> <p>alegrete-voip.unipampa.edu.br bage-voip.unipampa.edu.br cacapava-voip.unipampa.edu.br</p>

			<p>dompedrito-voip.unipampa.edu.br itaqui-voip.unipampa.edu.br jaguarao-voip.unipampa.edu.br livramento-voip.unipampa.edu.br saoborja-voip.unipampa.edu.br saogabrie-voipl.unipampa.edu.br saogabrieladm-voip.unipampa.edu.br uruguaiana-voip.unipampa.edu.br reitoria-voip.unipampa.edu.br reitoria3-voip.unipampa.edu.br</p> <p>Após essa atividade, o processo é encerrado.</p>
10	Liberar ramal	Equipe de Telecom	A Equipe de Telecomunicações realiza a liberação do ramal no sistema VoIP
11	Escolher central VoIP	Servidor/Usuário	<p>Ao registrar na <b>Central Telefônica Voip da Unidade</b> seu telefone trabalhará da mesma maneira que se estivesse situado na sua unidade. Caso necessite realizar ligações externas deverá abrir chamado para Telecom, com autorização da sua chefia imediata, solicitando a liberação.</p> <p>Ao registrar na <b>Central Telefônica Voip Externa</b> você estará acessando seus serviços Voip de forma moderada, podendo receber e realizar ligações para ramais institucionais sem prejuízo. Caso necessite realizar ligações externas deverá abrir chamado para Telecom, com autorização da sua chefia imediata, solicitando a liberação. <b>Esta central tem como principal objetivo atender servidores que estejam em viagem ou que desejem manter seu ramal ativo no seu smartphone ou em mais de um dispositivo.</b></p> <p>Se o usuário desejar configurar seu ramal na Central Telefônica Externa, vai para a atividade 9.</p> <p>Se o usuário desejar configurar seu ramal na Central Telefônica da Unidade, vai para a atividade 5.</p>
12	Remover registro ou desconectar VPN	Servidor/Usuário	Caso o usuário já possua um dispositivo configurado para se registrar na <b>Central Telefônica</b>

			<b>Voip da Unidade</b> não será possível configurar um novo dispositivo quando o usuário estiver conectado à VPN. Nestes casos o usuário deverá desconectar da sua VPN ou realizar a configuração para a <b>Central Telefônica Voip Externa</b> .
13	Solicitar configuração via chamado	Servidor/Usuário	Abrir chamado no sistema GAÚCHA. Subprocesso de Configurar ramal no aparelho físico.
14 - Subprocesso - Configurar ramal no aparelho físico.			
14.1	Verificar registros	STIC	<p>No Portal Voip é possível procurar o número do seu ramal e verificar se já existe algum registro ativo ou configurado. Para realizar esta tarefa acesse <a href="https://telecom.unipampa.edu.br">https://telecom.unipampa.edu.br</a> e procure pelo número do seu ramal.</p> <p>Se o usuário possui ramal configurado em mais de um dispositivo (telefone físico, computador, smartphone), vai para a atividade 15.</p> <p>Se o usuário possui seu ramal configurado em somente um dispositivo (telefone físico, computador, smartphone), vai para a atividade 16</p> <p>Se o usuário não possui o ramal configurado em nenhum dispositivo, vai para a atividade 17.</p>
14.2	Remover registro existente	STIC	Caso o usuário já tenha seu ramal configurado em mais de um dispositivo, será necessário a remoção de um destes para realizar a nova configuração.
14.3	Verificar local do registro	STIC	<p>A Unipampa disponibiliza, através do seu ramal, duas opções de utilização dos seus serviços de telefonia:</p> <p><b>Central Telefônica Voip da Unidade:</b> Esta central está localizada na sua unidade de lotação e possui todas as suas permissões nativas.</p>

			<p><b>Central Telefônica Voip Externa:</b> Ao conectar nesta central você terá suas permissões e recursos reduzidos, porém ainda será possível a realização de chamadas entre ramais institucionais, bem como a realização de chamadas externas mediante solicitação de liberação via chamado anexando-se autorização de sua chefia imediata.</p> <p>No Portal Voip é possível realizar buscas verificando a existência de algum dispositivo configurado com o seu ramal.</p>
14.4	Configurar ramal na unidade	STIC	<p>Ao registrar na Central Telefônica Voip da Unidade seu telefone trabalhará da mesma maneira que se estivesse situado na sua unidade. Caso necessite realizar ligações externas deverá abrir chamado para Telecom, com autorização da sua chefia imediata, solicitando a liberação.</p> <p>Utilizar Endereço (Host): unidade-voip.unipampa.edu.br</p> <p>Lista de endereços das Unidades:</p> <p>bage-voip.unipampa.edu.br cacapava-voip.unipampa.edu.br dompedrito-voip.unipampa.edu.br itaqui-voip.unipampa.edu.br jaguarao-voip.unipampa.edu.br livramento-voip.unipampa.edu.br saoborja-voip.unipampa.edu.br saogabriel-voip.unipampa.edu.br saogabrieladm-voip.unipampa.edu.br .br uruguaiana-voip.unipampa.edu.br reitoria-voip.unipampa.edu.br reitoria3-voip.unipampa.edu.br</p>
Fim do Processo			

## RESPONSABILIDADES

Papel	Responsabilidade
<b>Dono do processo</b>	Robson Gonçalves
<b>E-mail</b>	robsongoncalves@unipampa.edu.br
<b>Telefone/Ramal</b>	(53) 3240-5432 - 3537
<b>Líder de Melhoria</b>	Guilherme Giuliani - Jonatan Fagundes
<b>E-mail</b>	guilhermegiuliani@unipampa.edu.br - jonatanfagundes@unipampa.edu.br
<b>Telefone/Ramal</b>	(53) 3240-5432 - 3700 - 3753