



Guia do usuário para telefones analógicos com IP Office

Versão 11.1
Edição 1
Novembro de 2021

Notices

© 2026 Avaya LLC. All Rights Reserved.

You may, at your own risk, assemble a MyDocs collection solely for your own internal business purposes, which constitutes a modification to the original published version of the publications. Avaya shall not be responsible for any modifications, additions, or deletions to the original published version of publications. You agree to defend, indemnify and hold harmless Avaya, Avaya's agents, servants and employees against all claims, lawsuits, demands and judgments arising out of, or in connection with, your modifications, additions or deletions to the publications.

A single topic or a collection of topics may come from multiple Avaya publications. All of the content in your collection is subject to the legal notices and disclaimers in the publications from which you assembled the collection. For information on licenses and license types, trademarks, and regulatory statements, see the original publications from which you copied the topics in your collection.

Except where expressly stated by Avaya otherwise, no use should be made of materials provided by Avaya on this site. All content on this site and the publications provided by Avaya including the selection, arrangement and design of the content is owned by Avaya and/or its licensors and is protected by copyright and other intellectual property laws including the sui generis rights relating to the protection of databases. Avaya owns all right, title and interest to any modifications, additions or deletions to the content in the Avaya publications.

Conteúdo

Capítulo 1: Usando telefones analógicos em um sistema IP Office	3
Chamando outro ramal.....	3
Fazendo uma chamada externa.....	4
Atendendo a uma chamada.....	4
Atendendo a uma chamada que esteja tocando em outro ramal.....	4
Transferir uma chamada.....	5
Chamada em espera.....	5
Redirecionamento de chamadas.....	6
Usando o Siga-me.....	7
Usando o recurso Não perturbe.....	7
Correio de voz.....	8
Códigos curtos.....	8

Capítulo 1: Usando telefones analógicos em um sistema IP Office

Este guia aborda a operação geral de telefones analógicos em um sistema de telefonia IP Office.

Links relacionados

[Chamando outro ramal](#) na página 3

[Fazendo uma chamada externa](#) na página 4

[Atendendo a uma chamada](#) na página 4

[Atendendo a uma chamada que esteja tocando em outro ramal](#) na página 4

[Transferir uma chamada](#) na página 5

[Chamada em espera](#) na página 5

[Redirecionamento de chamadas](#) na página 6

[Usando o Siga-me](#) na página 7

[Usando o recurso Não perturbe](#) na página 7

[Correio de voz](#) na página 8

[Códigos curtos](#) na página 8

Chamando outro ramal

Procedimento

1. Tire o monofone do gancho e disque o número.
2. Se o número estiver ocupado, você pode usar o seguinte procedimento para providenciar uma chamada de volta quando a linha for liberada:
 - a. Disque qualquer dígito e desligue.
 - b. Quando o ramal chamado estiver livre novamente, seu telefone tocará (uma sequência de três toques). Tire o monofone do gancho.

Links relacionados

[Usando telefones analógicos em um sistema IP Office](#) na página 3

Fazendo uma chamada externa

Procedimento

1. Tire o monofone do gancho.
2. Disque o número desejado:
 - Dependendo da configuração de seu sistema, talvez seja necessário discar um prefixo em números externos. Seu administrador do sistema confirmará o prefixo necessário, se for o caso.
 - Caso ouça um tom de ocupado enquanto disca, o número está bloqueado. Seu administrador do sistema pode bloquear determinadas chamadas, como chamadas para números de tarifa premium e chamadas internacionais.

Links relacionados

[Usando telefones analógicos em um sistema IP Office](#) na página 3

Atendendo a uma chamada

Procedimento

1. A cadência de toque informa o tipo de chamada que está em alerta em seu telefone:
 - Chamadas internas têm uma cadência de toque simples
 - Chamadas externas têm uma cadência de toque duplo
2. Para atender a chamada, tire o monofone do gancho.
 - Caso seu telefone toque por mais de um período especificado (15 segundos, por padrão), qualquer recurso de redirecionamento ativado entrará em vigor. Por exemplo: encaminhamento de chamadas ou correio de voz.

Links relacionados

[Usando telefones analógicos em um sistema IP Office](#) na página 3

Atendendo a uma chamada que esteja tocando em outro ramal

Sobre esta tarefa

Talvez seja possível atender chamadas que estejam tocando em outro ramal.

Procedimento

1. Tire o monofone do gancho.
2. Disque uma das seguintes opções:
 - Para atender a uma chamada que esteja tocando em qualquer lugar: disque ***30**.
 - Para atender a uma chamada que esteja tocando em outro ramal em seu grupo: disque ***31**.

- Para atender a uma chamada que esteja tocando em um ramal específico: disque ***32*N#**, com **N** indicando o número do outro ramal.

Links relacionados

[Usando telefones analógicos em um sistema IP Office](#) na página 3

Transferir uma chamada

Procedimento

1. Pressione **R (Rechamar)**. Isso coloca seu chamador atual em espera. Dependendo da marca e do modelo do seu telefone, a tecla pode estar sinalizada como **R (Rechamar)**, **F (Flash)** ou **H (Sinal de gancho)**.
2. Disque o número para o qual deseja transferir a chamada.
 - Normalmente não é permitido transferir ou encaminhar chamadas para números externos. Verifique com seu administrador do sistema caso precise acessar esse recurso.
 - Dependendo da configuração de seu sistema, talvez seja necessário discar um prefixo em números externos. Seu administrador do sistema confirmará o prefixo necessário, se for o caso.
 - Caso ouça um tom de ocupado enquanto disca, o número está bloqueado. Seu administrador do sistema pode bloquear determinadas chamadas, como chamadas para números de tarifa premium e chamadas internacionais.
3. É possível desligar quando a outra parte começar a tocar ou aguardar até que o outro ramal atenda.
4. Caso a chamada não seja atendida ou o ramal esteja ocupado, pressione **R** para retornar à chamada retida.
5. Caso o chamador deseje aguardar até que o ramal ocupado esteja livre, é possível colocar a chamada na fila para esse ramal da seguinte maneira:
 - Para colocar o chamador em espera, pressione **R**. Para obter um tom de discagem, pressione **R** novamente.
 - Para colocar o chamador retido na fila do ramal 201, disque ***33*201#**.

Links relacionados

[Usando telefones analógicos em um sistema IP Office](#) na página 3

Chamada em espera

O recurso de chamada em espera emite um alerta se outra chamada chegar enquanto você já estiver em uma chamada. Ele faz isso emitindo um bipe a cada 6 segundos.

Ao ouvir o sinal de chamada em espera, é possível alternar entre as chamadas pressionando **R**. Dependendo da marca e do modelo do seu telefone, a tecla pode estar sinalizada como **R (Rechamar)**, **F (Flash)** ou **H (Sinal de gancho)**.

- Para ativar a chamada em espera: disque ***15**.
- Para desativá-la: disque ***16**.

Links relacionados

[Usando telefones analógicos em um sistema IP Office](#) na página 3

Redirecionamento de chamadas

Suas chamadas podem ser encaminhadas para outro ramal ou um número externo. As seguintes opções estão disponíveis para encaminhamento de chamadas:

- Para definir o número para o qual suas chamadas serão encaminhadas: disque ***07*N#**, com **N** indicando o número de destino.
 - Normalmente não é permitido transferir ou encaminhar chamadas para números externos. Verifique com seu administrador do sistema caso precise acessar esse recurso.
 - Dependendo da configuração de seu sistema, talvez seja necessário discar um prefixo em números externos. Seu administrador do sistema confirmará o prefixo necessário, se for o caso.
 - Caso ouça um tom de ocupado enquanto disca, o número está bloqueado. Seu administrador do sistema pode bloquear determinadas chamadas, como chamadas para números de tarifa premium e chamadas internacionais.
- Para ativar o redirecionamento incondicional: disque ***01**.
 - Para desativá-lo: disque ***02**.
 - Para incluir chamadas de grupo de busca no encaminhamento incondicional: disque ***50**.
 - Para desativar as chamadas do grupo de busca: disque ***51**.
- Para ativar o encaminhamento se ocupado: disque ***03**.
 - Para desativar o encaminhamento se ocupado: disque ***04**.
- Para ativar o encaminhamento quando não houver resposta: disque ***05**.
 - Para desativar o encaminhamento quando não houver resposta: disque ***06**.
- Para desativar todos os encaminhamentos: disque ***00**.

Links relacionados

[Usando telefones analógicos em um sistema IP Office](#) na página 3

Usando o Siga-me

É possível desviar suas chamadas para outro ramal. Caso não atenda suas chamadas no outro ramal, elas continuarão seguindo suas configurações de encaminhamento ou correio de voz.

Siga-me aqui

Você pode controlar o siga-me diretamente do ramal no qual deseja trabalhar temporariamente.

- Para iniciar o siga-me aqui de outro ramal: disque ***12*N#**, com **N** indicando o número do seu ramal.
- Para redirecionar as chamadas de volta para seu próprio ramal: disque ***13*N#**.

Siga-me para

Você pode controlar o siga-me de seu próprio ramal.

- Para iniciar o siga-me: disque ***14*N#**, com **N** indicando o ramal para o qual deseja que suas chamadas sejam enviadas.
- Para encerrar o siga-me: disque ***14*#**.

Links relacionados

[Usando telefones analógicos em um sistema IP Office](#) na página 3

Usando o recurso Não perturbe

Você pode optar por não receber chamadas de entrada e permanecer usando seu ramal para fazer chamadas. Quando ativado, os chamadores são redirecionados para seu correio de voz, se esse recurso estiver ativado. Caso contrário, ouvem um tom de ocupado.

Também é possível adicionar um conjunto de números de exceção para chamadores. Isso permitirá que eles chamem você quando o não perturbe estiver ativado.

- Para ativar o recurso Não perturbe: disque ***08**.
- Para desativá-lo: disque ***09**.
- Para adicionar um número à lista de exceções: disque ***10*N#**, com **N** indicando o número. Isso pode incluir números externos.
- Para excluir um número da lista de exceções: disque ***11*N#**.

Links relacionados

[Usando telefones analógicos em um sistema IP Office](#) na página 3

Correio de voz

Caso seu sistema tenha correio de voz disponível, é possível ativá-lo para permitir que os chamadores deixem mensagens quando você não atender chamadas.

- Para ativar o correio de voz: disque ***18**.
 - Para desativá-lo: disque ***19**.
- Para recuperar seu correio de voz: disque ***17** e siga as instruções.

Retorno de chamada do correio de voz

É possível configurar seu correio de voz para entregar suas mensagens chamando seu número sempre que você desligar: esse recurso é conhecido como Retorno de chamada do correio de voz.

- Para ativar o retorno de chamada do correio de voz: disque ***48**.
 - Para desativá-la: disque ***49**.

Links relacionados

[Usando telefones analógicos em um sistema IP Office](#) na página 3

Códigos curtos

Seu administrador do sistema pode configurar códigos curtos para números usados com frequência. Eles podem ser números completos, códigos de área ou prefixos que dão acesso a outros provedores de serviços telefônicos.

O sistema telefônico também tem vários códigos curtos para recursos especiais. O conjunto abaixo apresenta os códigos padrão, mas observe que seu administrador do sistema pode editar e alterar os códigos.

Nos códigos curtos abaixo, **N** representa outro número, como um número de ramal.

Encaminhamento incondicional ativado: *01	Chamada em espera ativada: *15
Encaminhamento incondicional desativado: *02	Chamada em espera desativada: *16
Encaminhar se ocupado ativado: *03	Remover chamada em espera: *26
Encaminhar se ocupado desativado: *04	Reter chamada em espera: *27*N#
Encaminhar se sem resposta ativado: *05	Coleta de correio de voz: *17
Encaminhar se sem resposta desativado: *06	Correio de voz desativado: *19
Encaminhar para número: *07*N#	Correio de voz ativado: *18
Não perturbe ativado: *08	Retorno de chamada do correio de voz ativado: *48
Não perturbe desativado: *09	Retorno de chamada do correio de voz desativado: *49
Adicionar exceção ao não perturbe: *10*N#	Captura de qualquer chamada: *30
Excluir exceção do não perturbe: *11*N#	Grupo de captura de chamada: *31
Siga-me aqui: *12*N#	Ramal de captura de chamada: *32*N#

A tabela continua...

Cancelar siga-me aqui: *13*N#	Fila de chamadas: *33*#
Siga-me para: *14*N#	Encaminhar se número ocupado: *57*N#

Links relacionados

[Usando telefones analógicos em um sistema IP Office](#) na página 3

Índice

A

Atender	4
Outro ramal	4

B

Bipe	5
------------	-------------------

C

Caixa postal	8
Captura de chamadas	4
Chamada	
Atender	4
Captura de chamadas	4
Externa	4
Interna	3
Transferir	5
Chamada em espera	5
Códigos curtos	8
Correio de voz	8

D

Desviar	6
---------------	-------------------

E

Encaminhar	6
Enviar todas as chamadas	7

F

Flash	5
-------------	-------------------

G

Grupo	
Captura de chamadas	4

M

Mensagens	8
-----------------	-------------------

N

Não perturbe	7
--------------------	-------------------

R

Rechamar	5
Retorno de chamada	8

S

Siga-me	7
Sinal de gancho	5

T

Transferir	5
------------------	-------------------