
NOTA TÉCNICA Nº 004/2019 – GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Brasília-DF, 28 de novembro de 2019.

Assunto: Problema Relacionado a dificuldade em realizar chamadas internas e externas de Telefonia VOIP.

1. DO OBJETIVO

Demonstrar as falhas que vem ocorrendo constantemente por problemas técnicos no serviço de Telefonia Voip. Temos reclamações de vários usuários relatando falhas ao encaminhar chamadas, receber ligações externas, realizar transferências internas e/ou externas que vem ocorrendo desde o dia 13/11/2019.

2. AVALIAÇÃO TÉCNICA

Acerca da contratação de prestação de serviços de telefonia informamos que, desde o dia 13/11/19, estamos com problemas em 19 diferentes ramais. Conforme as seguintes situações:

Do dia 13 a 19/11/19

Os ramais 5828, 5810, 5820, 5803, 5847, 5811 - Estavam com problema para transferir ligações para outros ramais e para celulares, além de não receberem ligações externas e transferências internas entre eles.

Problema foi resolvido após a reunião com a equipe Nytex que ocorreu no dia 19/11/19.

20/11/19

Os ramais 5814, 5803, 5810, 5808, 5828, 5829 - estavam funcionando no período de 08:00hs até as 10:30hs. Voltou a funcionar após abertura do chamado.

5811 dificuldades para transferir ligações, o que está um problema corriqueiro.

21/11/19

O ramal geral (3521-5801) não estava funcionando corretamente.

Recebido em 28/11/19

às 10:28

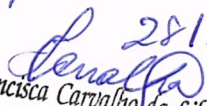
U

Encaminho para
Francisca Tomaz
as devidas providências
cabíveis.

E - 28/11/19

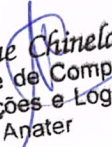

Marco Aurélio Santullo
Dir. Administrativo
ANATER

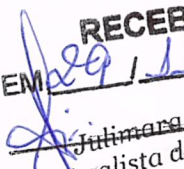
À gerência de compras para
possíveis providências


Francisca Carvalho da Silva
Gerente Financeira e Contábil
Anater

Recebido

28/11/19


Mariane Chinelato
Gerente de Compras
Contratações e Logística
Anater

RECEBIDO
EM 29/11/19

Julimara Cardoso
Analista de Compras
e Contratações ANATER

11:57h

25/11/19

O ramal 5820 - Dificuldade em transferir ligações externas para celulares de colaboradores da Anater, segue dois números de exemplo: (83)999-491997, (61)998625759 não completavam a ligação e o problema persistiu a manhã toda.

O ramal 5814 – Proibido fazer ligações.

O ramal 5803 – Alguns períodos do dia não completava as ligações ou transferências externas e internos.

26/11/19

Ramal 5803 - Não conseguiu ligar para o número 3218-2653, Horário 09:00hs.

Ramal 5811 - Não consegue transferir para os ramais 5808 e 5847.

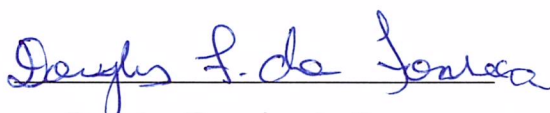
Além disso os usuários externos relatam frequentemente não conseguirem falar com Anater.

3. CONCLUSÃO

O serviço de VOIP necessita ter a internet funcionando o tempo inteiro, pois isso pode afetar diretamente o fluxo de ligações, diante disso realizamos internamente vários testes na nossa rede de banda larga e verificamos que a nossa rede se manteve estável em todos os testes, descartando qualquer perda de serviço com a nossa banda larga, consequentemente o serviço de VOIP esteve instável independente da banda larga se manter estável.

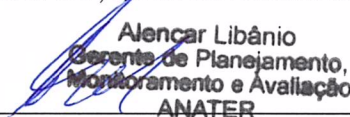
Conforme exposto, solicito que verifiquem as medidas necessárias quanto a contratação dos serviços descritos pois esses problemas estão impactando diretamente no dia a dia dos colaboradores tendo em vista tratar-se de serviço auxiliar necessário a ANATER para o desempenho de suas atribuições. A eventual interrupção do serviço poderá comprometer a continuidade das atividades.

Brasília-DF, 28 de novembro de 2019



Douglas Ferreira da Fonseca

Analista de Sistemas



Alencar Libânio
Gerente de Planejamento,
Monitoramento e Avaliação
ANATER

Alencar de Paula Libanio

Gerente de Planejamento, Monitoramento
e Avaliação

