Caro Usuário!

O programa Rêmora pode ser utilizado tanto em centrais telefônicas Intelbras digitais quanto em centrais analógica, sem limitação de número de ramais. Possui grande número de relatórios e gráficos destinados aos diversos segmentos comerciais.

Este Manual tem como objetivo orientá-lo na operação de seu programa. Para que possa conhecer todas as vantagens oferecidas por seu produto, você deverá ler atentamente as orientações aqui contidas.

Precisamos de sua opinião no nosso constante trabalho de adaptação deste manual às suas necessidades. Entre em contato conosco para dar sugestões e críticas, por e-mail: document@intelbras.com.br *ou pelo fax:* 0 xx 48 281 9505.

Afinal, conquistar a sua satisfação é o nosso objetivo!

Bom proveito!

Versão deste manual: 0.1/15

CONTRATO DE LICENÇA DE USO DO PROGRAMA

INTELBRAS S/A - INDÚSTRIA DE TELECOMUNICAÇÃO ELETRÔNICA BRASILEIRA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 82.901.000/0001-27, estabelecida a Rodovia BR 101, KM 210, Área Industrial, São José - SC., doravante denominada DESENVOLVEDOR, estabelece com Vossa Senhoria, (pessoa física ou jurídica) o presente contrato de licença de programa de computador, mediante as cláusula a seguir estabelecida.

1. Aceitação do contrato Ao instalar o programa de computador, doravante denominado SOFTWARE, o adquirente, doravante denominado LICENCIADO estará manifestando sua concordância em se vincular e se submeter a todos os termos deste contrato.

1.1. O programa somente estará disponível para uso pleno após o seu registro junto ao DESENVOLVEDOR, conforme instruções constantes no manual, ou seja, instalado o programa ele será executado por 15 (quinze) dias em MODO DE DEMONSTRAÇÃO até que seja realizado o seu registro, após esse prazo, caso não realizado o registro, o programa irá parar.

2. Objeto do contrato O presente contrato refere-se a aquisição de uma licença de uso do programa Rêmora, doravante denominado SOFTWARE, de propriedade do desenvolvedor.

3. Concessão da Licença O presente contrato em nenhum momento refere-se à venda ou transferência de propriedade, mas tão-somente à licença não exclusiva de utilização do SOFTWARE, a ser instalado pelo LICENCIADO em sua própria rede de informática, com direito de acesso ao número de estações de trabalho/microcomputadores correspondentes ao número de licenças de uso adquiridas previamente junto ao DESENVOLVEDOR. As licenças são estrita e exclusivamente para uso pessoal e não-comercial do LICENCIADO, e não podem ser cedidas a terceiros sem prévio consentimento por escrito do DESENVOLVEDOR, sendo que todo e qualquer beneficiário de uma cessão de uso do programa ficará sujeito aos termos e condições deste instrumento.

4. Direitos Autorais O desenvolvedor é exclusivo proprietário do SOFTWARE, a qual detém todos os direitos sobre o mesmo, que por sua vez encontra-se protegido pela legislação em vigor, aplicável à propriedade

industrial e ao direito autoral. É vedada qualquer tipo de alteração no SOFTWARE, bem como a distribuição à terceiros.

5. Restrições É vedado em qualquer circunstância transferir, ceder, alugar, arrendar, sub-licenciar, vender ou de qualquer outra forma dispor do SOFTWARE, quer temporária, quer permanentemente, que não da forma expressa neste contrato. É vedado ao LICENCIADO modificar, adaptar, traduzir, fazer engenharia reversa do programa, descompilar, desmontar ou criar obras derivadas baseadas no programa fornecido, bem como na documentação que o acompanha. Os avisos de reserva de direitos existentes no programa e na documentação não poderão ser destruídos, ocultados ou alterados.

6. Reprodução O LICENCIADO não poderá, sob qualquer pretexto, duplicar ou copiar o programa ou a documentação técnica, no todo ou em parte. Todavia, o DESENVOLVEDOR autoriza e recomenda expressamente que, além do número de licenças, o LICENCIADO reproduza o programa em um exemplar, para fins de salvaguarda (back-up), procedimento que deve ser extensivo aos bancos de dados, sempre que gerados ou modificados.

7. Atualização do Produto O DESENVOLVEDOR se reserva o direito de periodicamente lançar novas versões do SOFTWARE, e simultaneamente descontinuar a comercialização das versões anteriores, ou ainda lançar módulos adicionais contendo novas funções, ocasiões em que as licenciadas e o público em geral poderão adquirir a versão mais recente ou os novos módulos, pelo valor definido na tabela de preços do DESENVOLVEDOR.

8. Garantia Limitada O DESENVOLVEDOR garante o desempenho do programa, em compatibilidade com a sua essência descrita no manual do usuário, e desde que operado dentro de suas especificações, por um período de (90) noventa dias contados da data da respectiva nota fiscal de aquisição. Entretanto, por suas características intrínsecas não se pode considerar que o programa esteja isento de erros, que seu funcionamento seja ininterrupto ou que suas funções satisfaçam os requisitos dos usuários, razão pela qual fica expressamente estipulado que o LICENCIADO o utiliza por sua conta e risco. A garantia e responsabilidade do DESENVOLVEDOR se resume ao produto em si, considerado tão-somente como licença de uso de cópias do SOFTWARE, sendo que, em caso de disfunções ou qualquer outra ocorrência, a única responsabilidade do DESENVOLVEDOR será de, a seu critério, reparar ou repor as cópias defeituosas, ou ainda restituir o preço pago pelas licenças, sempre mediante a devolução do produto, acompanhado da

respectiva nota fiscal, restringindo-se a garantia e a responsabilidade do DESENVOLVEDOR a estes procedimentos e ao valor pago pelas licenças, sendo que a contratante/licenciada, expressamente e em caráter irrevogável, isenta o DESENVOLVEDOR de quaisquer outras garantias ou responsabilidades, principalmente quanto à recomposição de dados, informações ou serviços sinistrados, cujas despesas e responsabilidades são da contratante/licenciada. Em nenhuma hipótese o DESENVOLVEDOR ou qualquer outra empresa ou pessoa que tenha participado do processo de criação, produção, comercialização ou entrega do programa poderá ser responsabilizada por qualquer dano, direto, indireto, conseqüente ou de outra natureza, inclusive e não limitado a danos emergentes ou lucros cessantes, perda de rendimentos, paralisação de operações, perda de informações ou outras perdas pecuniárias, nem por reivindicações de danos por parte de terceiros, resultantes do uso ou incapacidade de uso do programa, seja por disfunções, falhas, defeitos ou qualquer motivo ou circunstâncias relacionadas ao programa. Em caso algum a responsabilidade do DESENVOLVEDOR poderá ultrapassar o valor pago pelas licenças. Considera-se anulada a garantia oferecida pelo DESENVOLVEDOR, caso a falha do programa seja resultado de acidente, negligência, abuso, uso ou aplicação indevida.

8.1. Durante esse período de garantia o desenvolvedor deverá prestar serviços de manutenção, esclarecendo dúvidas e corrigindo eventuais falhas funcionais ou de lógica, relatadas pelo LICENCIADO sem qualquer ônus adicional. GASTOS COM LIGAÇÕES TELEFÔNICAS E/OU OUTROS GASTOS EXISTENTES, não se incluem nesta isenção. Para maiores informações, esclarecimentos de dúvidas/suporte técnico, ligue (48) 2106-0006, via e-mail suporte@intelbras.com.br ou via correspondência.

8.2. Um eventual treinamento, se for necessário, poderá ser dado em locais e datas previamente agendados mediante um custo adicional, acordado entre as partes.

8.3. Qualquer nova implementação no SOFTWARE, que for considerada necessária pelo LICENCIADO deverá ser objeto de um novo contrato, observado o interesse do desenvolvedor em tal implementação.

8.4. Quaisquer serviços de manutenção e de esclarecimento de dúvidas a serem prestados após o prazo da garantia deverão ser objeto de um novo contrato.

8.5. As informações utilizadas na atualização de tarifas telefônicas do Rêmora são obtidas com base em publicações das operadoras telefônicas. Entretanto erros podem ocorrer, razão pela qual não se garante a veracidade das informações por ele obtidas, sendo que para uma maior precisão será necessário o contato do LICENCIADO com as operadoras telefônicas. Com isso o DESENVOLVEDOR isenta-se de quaisquer responsabilidades quanto às informações divulgadas.

9. Garantias Únicas As garantias supra mencionadas são as únicas garantias, quer expressas, quer implícitas.

10. Rescisão Este contrato poderá ser rescindido por interesse das partes a qualquer instante ou por quebra de qualquer cláusula. Neste caso deverá haver a imediata devolução e/ou destruição do SOFTWARE para o desenvolvedor não cabendo em nenhuma hipótese qualquer tipo de devolução da quantia efetivamente paga.

11. Condições gerais A inviabilidade de condições isoladas deste contrato não constitui invalidade de todo o contrato, sendo que as modificações deverão ser processar de forma escrita, não vigorando e gerando qualquer efeito os acordos verbais.

12. Este contrato obriga as partes, seus sócios, herdeiros e sucessores pelo fiel e integral cumprimento das cláusulas aqui ajustadas, sendo pois, irrevogável e irretratável.

13. As partes elegem o foro da Comarca de São José, para dirimirem eventuais dúvidas ou litígios provenientes do presente contrato, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

1 - INSTALAÇÃO

1.1 - Preparando para instalar

Seleção do computador (requisitos mínimos)

Antes de iniciar o processo de instalação do sistema Rêmora, escolha um computador próximo ao PABX (até 20 m de distância) que possua pelo menos a seguinte configuração:

- CPU Pentium (ou outro processador compatível) ou superior;
- Sistema operacional Windows 98, Windows 2000 e Windows XP (32 bits);
- 64 Mb de memória RAM;
- 80 Mb de espaço disponível em seu disco rígido;
- Unidade de CD-ROM;
- Para conexão ao PABX o computador deverá possuir uma porta de comunicação serial disponível e sem conflitos ou interface de comunicação ICTI instalada;
- Impressora instalada para impressão de gráficos e relatórios. Mesmo que não disponha de impressora instale um driver de impressora (necessário para visualizar relatórios na tela do computador).

Para obter o máximo dos recursos do sistema automático de configuração do programa é recomendado que ao realizar a instalação do programa o computador já esteja conectado ao PABX.

ATENÇÃO: *Caso o seu computador não possua impressora conectada, instale um driver de impressora mesmo assim. Isto é necessário para que o sistema possa carregar as características da impressora instalada, possibilitando a visualização de relatórios.*

1.2 - Conexão ao PABX

1.2.1 - Conexão através de ICTI

O programa de comunicação ICTI é um servidor de controle para os PABX modelos digitais (**126, 80 Digital – ICTI700 e 95, 141 Digital – ICTI900**). Este programa implementa uma interface aberta em TCP/IP para aplicações que desejam utilizar o máximo de recursos dos PABX digitais Intelbras.
Para instalar e configurar a interface ICTI utilize a documentação da mesma.
Durante a instalação do programa lhe será oferecida a opção de utilização da interface ICTI para comunicação com o PABX. O programa oferecerá a possibilidade de realizar a instalação da interface ICTI caso a mesma não esteja instalada.

1.2.2 - Conexão através de porta serial

Utilizando um cabo contendo ao menos três fios é possível confeccionar o cabo de comunicação entre o PABX e computador, conforme a descrição a seguir.
Conecte o cabo ao PABX e ao computador, mas não o faça com os dois equipamentos ligados. Desligue pelo menos um dos dois equipamentos.

Conforme o modelo de PABX utilizado, confeccione o cabo de comunicação de acordo com as especificações apresentadas a seguir:

A) Descrição do cabo para comunicação através de TX e RX

Utilize esta configuração de cabo caso o seu modelo de PABX seja um dentre:

- *Micro PABX 2008, 2010, 4015, 6020*
- *Micro PABX Modulare, Modulare I e Conecta*
- *PABX 08/32 Expert, 10/40 Scope, 16/64 Lithe*
- *PABX 10040, 16064, Corp 6000, Corp 8000 e Corp 16000*
- *PABX 126 Digital, 80 Digital, 141 Digital e Digital 95*

Conector do PABX	Conector DB 25 do microcomputador	Conector DB 9 do microcomputador
TxD	Pino 03 (Rx)	Pino 02 (Rx)

RxD	**Pino 02 (Tx)**	**Pino 03 (Tx)**
Gnd	**Pino 07 (Gnd)**	**Pino 05 (Gnd)**

B) Descrição do cabo para comunicação através de TX e DCD

Utilize esta configuração de cabo caso o seu modelo de PABX seja um dentre:

- *PABX 2/10 Double, 4/16 Pointer, 6/32 Turbo, 16/67 e 24/100*

Conector do PABX	Conector DB 25 do microcomputador	Conector DB 9 do microcomputador
TxDB	**Pino 03 (Rx)**	**Pino 02 (Rx)**
DcDB	**Pino 20 (DTR)**	**Pino 04 (DTR)**
Gnd	**Pino 07 (Gnd)**	**Pino 05 (Gnd)**

1.3 - Instalação dos programas

A instalação dos componentes de software é um processo simples. O programa de instalação guiará o usuário, bastando seguir suas instruções. Para iniciar insira o ***CD de instalação***, na unidade de CD-ROM e aguarde o início da instalação. Caso a instalação não inicie automaticamente, abra o conteúdo do ***CD de instalação*** e execute o programa **INSTALA.EXE.**

Durante a instalação do programa deverá ser selecionado o modo de funcionamento do programa, podendo ser:

- **NORMAL:** Este modo de instalação suporta a funcionalidade completa do programa após o seu registro.
- **DEMONSTRAÇÃO:** Este modo de instalação limita o funcionamento do programa por um período de 15 dias. Para o funcionamento completo do programa após este período será necessário realizar o procedimento de registro do programa informando a CHAVE DE INSTALAÇÃO que está na etiqueta afixada no encarte do CD.

A instalação de **demonstração** deve ser realizada nas situações em

que o usuário deseja conhecer o programa sem que seja necessário fornecer a chave de instalação do programa, o que pode ser realizado posteriormente a qualquer tempo.
Enquanto que na instalação **normal** o usuário deve fornecer a chave de instalação para ativar o funcionamento do programa.

1.3.1 - Instalando através de disquete

Caso o computador de destino do programa não possua unidade de CD-ROM, em um outro computador que dispõe de driver de CD-ROM copie o conteúdo do ***CD de instalação*** para disquetes etiquetando-os conforme o nome dos arquivos copiados.
Para realizar a instalação, no computador de destino do programa, inicie com o disquete que contem o programa INSTALA.EXE .

1.3.2 - Instalando através de rede local

Caso o computador de destino do programa não possua unidade de CD-ROM, e o mesmo esteja conectado a uma rede local, insira o CD de instalação em um outro computador da rede, que disponha de driver de CD-ROM. Abra o conteúdo do CD e execute o programa **INSTALA.EXE.**

1.3.3 - Instalação do programa em unidade de disco de outro computador da rede local

O programa pode ser instalado em uma unidade de disco de um outro computador da rede local (unidade de disco mapeada) de forma que os programas e as informações sejam armazenadas no computador remoto (que possui a unidade de disco mapeada) e os programas executados no computador que foi utilizado para realizar a instalação.
Para realizar a instalação desta forma, basta que durante o processo de instalação a pasta de instalação dos programas seja a unidade de disco mapeada.

Atenção: o mapeamento de disco deve ser permanente e se for alterado os programas deixarão de funcionar:

1.4 – Utilização do Rêmora em rede

O Rêmora oferece recursos para a emissão de relatórios e utilização da agenda a partir de outros computadores da rede local. Os recursos de emissão de relatórios e utilização da agenda são disponibilizados pelo programa Visualizador.

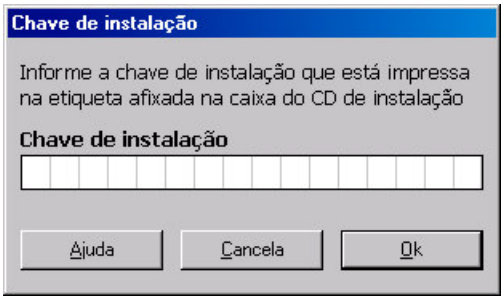
Para instalação do programa Visualizador proceda da seguinte forma:

1) Compartilhe a pasta em que o programa Rêmora foi instalado de forma que seja possível realizar operações de leitura e escrita.
2) No computador da rede, em que deseja instalar o visualizador localize o computador e a pasta em que o Rêmora está instalado.
3) Localize o programa RWNET.EXE que encontra-se na pasta de instalação do Rêmora.

2 - CONFIGURAÇÃO

Ao final do processo de instalação, o programa de configuração RWCONFIG.EXE será executado automaticamente para guiá-lo no processo de configuração do Rêmora.
O processo de configuração deverá ser levado até a última etapa através do botão Avançar, sendo possível retornar se necessário.
Se por alguma razão a configuração não for concluída, a mesma poderá ser executada a partir da pasta de instalação do programa, ou será solicitada automaticamente ao ser executado o programa Rêmora ou a Comunicação com o PABX.

2.1 – Chave de instalação



Quando executado pela primeira vez e ao ser solicitado para Avançar será solicitado que a chave de instalação que está impressa na etiqueta afixada na embalagem do CD de Instalação, seja informada ao programa.

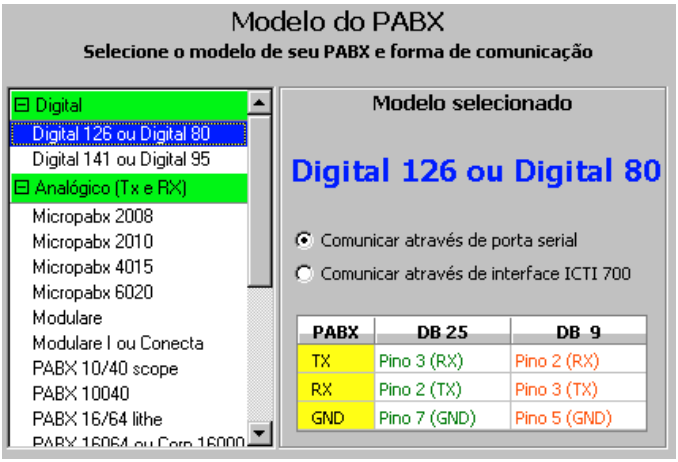
ATENÇÃO: A chave de instalação que consta na embalagem do CD é de extrema importância, pois a mesma é solicitada no procedimento de realização do registro, então O CD bem como sua embalagem devem ser armazenados em local seguro de modo que seja possível utilizá-los caso seja necessária a reinstalação do programa.

2.2 - Requisitos mínimos

Requisitos mínimos para operação do programa serão verificados liberando o configurador para ir adiante no processo de configuração.

2.3 - Modelo do PABX

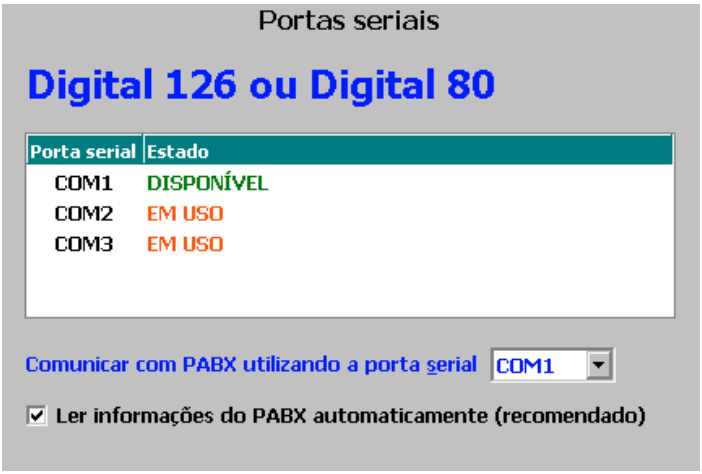
⇩ Selecione o modelo de PABX dentre a lista de modelos. De acordo com o modelo selecionado lhe será permitido configurar a comunicação através de ICTI ou porta serial. Somente os modelos digitais podem comunicar-se através de interface ICTI.



- **Comunicação através de porta serial**: selecione esta opção caso desejar realizar a comunicação com o PABX através de porta serial;
- **Comunicação através de interface ICTI 700 ou 900**: selecione esta opção caso desejar realizar a comunicação com o PABX através de interface ICTI.
  Ao selecionar comunicação através de interface ICTI será necessário informar:
  - **Endereço IP do servidor ICTI**: Informe o endereço de IP do computador onde está localizada a interface ICTI 700 ou ICTI 900;
  - **Porta do servidor ICTI** : Informe a porta utilizada para conexão com a interface ICTI 700 ou ICTI 900;
  - **Senha geral do PABX**: Informe a senha geral do PABX;

2.4 - Portas seriais

Caso tenha sido selecionado a forma de comunicação com PABX através de porta serial a seguinte tela de configuração será apresentada permitindo-lhe definir a porta serial a ser utilizada.
Caso não existam portas seriais disponíveis então será necessário providenciar a disponibilização de uma porta serial e voltar a executar o programa de configuração.

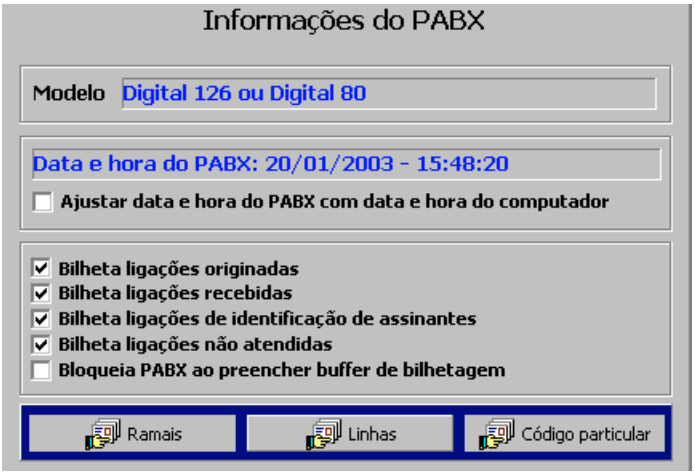


⇩ **Comunicar com PABX utilizando a porta serial**: selecione a porta de comunicação serial que será utilizada pelo programa de comunicação com o PABX;

☑ **Ler informações do PABX automaticamente (recomendado)**: estará selecionada porque é altamente recomendado que as configurações das linhas, códigos particulares e principalmente o plano de numeração sejam lidos do PABX, para que tais informações sejam cadastradas automaticamente no Rêmora.
Esta opção não será disponibilizada quando o modelo de PABX selecionado for um dentre 2/10 Doble, 4/16 Pointer, 6/32 Turbo, 16/67 e 24/100, pois estes modelos não suportam pedidos de informação.

2.5 - Informações do PABX

Na continuação do processo de configuração, caso a opção **Ler informações do PABX automaticamente (recomendado)** esteja selecionada, informações serão lidas do PABX portanto o cabo de comunicação deverá estar conectado ao PABX. Nesta seção da configuração será verificado o calendário do PABX e conferido o modelo do PABX selecionado. Informações sobre as linhas, códigos particulares, plano de numeração e programação de bilhetagem serão lidas do PABX.



Após ler informações do PABX defina se o calendário do PABX deverá ser reprogramado e selecione as programações de bilhetagem a serem enviadas ao PABX:

- ☑ **Ajustar data e hora do PABX com data e hora do computador:** Após a leitura das programações será possível reprogramar o calendário do PABX, bem como suas programações de bilhetagem.
- ☑ **Bilheta ligações originadas**: habilita o PABX a registrar informações sobre as ligações originadas;
- ☑ **Bilheta ligações recebidas**: habilita o PABX a registrar informações sobre as ligações recebidas;
- ☑ **Registrar ligações de identificação de assinantes**: alguns modelos de PABX podem gerar bilhetes de ligações assim que estas cheguem ao PABX permitindo identificar quem está chamando, antes mesmo que a ligação seja atendida;
- ☑ **Bilheta ligações não atendidas**: habilita o PABX a registrar informações sobre as ligações recebidas não atendidas;
- ☑ **Bloqueia PABX ao preencher buffer de bilhetagem**: quando o computador estiver desligado ou o programa WRECEBE estiver desativado ou ainda por alguma outra razão (cabo partido, defeito nas portas seriais) as ligações não puderem ser registradas no computador, estas serão armazenadas no PABX enquanto houver espaço em seu buffer de bilhetagem. Quando o limite do buffer for alcançado o mesmo poderá ser bloqueado evitando que mais ligações sejam efetuadas, as quais não seriam registradas.

- ♦ **Ramais**: lista de ramais lidas do PABX ou de arquivo padrão;
- ♦ **Linhas**: lista de troncos (vias) lidas do PABX ou de arquivo padrão;
- ♦ **Código particular**: lista de códigos particulares lidos do PABX.

Caso a comunicação com o PABX não seja possível, ou a opção de leitura das informações não esteja selecionada (o usuário desmarcou esta opção ou o modelo de PABX não suporta tal possibilidade) as informações sobre ramais e linhas serão definidas com a programação padrão do PABX.

2.5.1 - Programações que afetam a bilhetagem das ligações

- **Calendário**: A programação da data e hora do PABX de forma correta é de fundamental importância pois ao registrar uma ligação o PABX irá registrá-lo com a data e hora corrente. Caso estejam incorretas o valor da ligação será calculado incorretamente e a mesma não será localizada no período solicitado.

- **Tempo de início de bilhetagem**: normalmente as ligações originadas (efetuadas dos ramais para linhas externas) são bilhetadas após um certo tempo (***Tempo de início de bilhetagem***). O que significa que decorridos tantos segundos após o término da discagem do último dígito do número chamado, o PABX irá considerar a ligação como atendida, tendo esta sido atendida ou não. O tempo de início de bilhetagem padrão para o seu PABX deverá ser consultado no manual do mesmo.

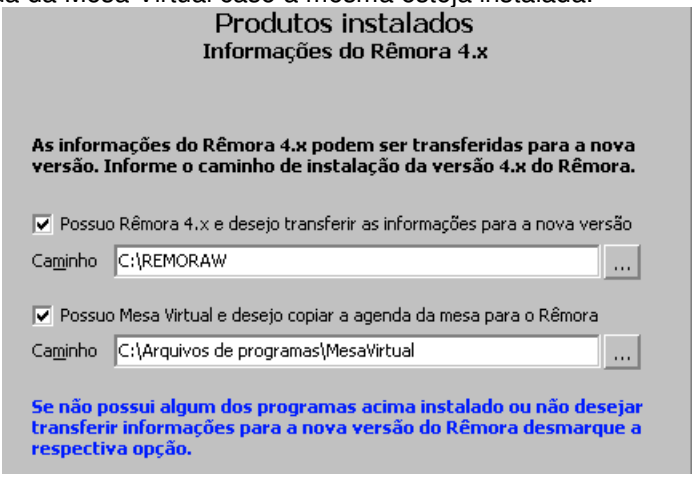
- **Atendimento por inversão de polaridade**: uma alternativa ao Tempo de início de bilhetagem é programar o PABX para bilhetar as ligações somente se a central pública enviar sinalização de inversão de polaridade na linha telefônica. Entretanto além de programar o PABX será necessário configurar as placas de tronco do seu PABX para detectar esta sinalização, e também solicitar a concessionária telefônica que programe a central pública para enviar a inversão de polaridade na linha telefônica.

- **Identificação de assinante**: para que o seu PABX identifique o número do telefone do assinante que ligou é necessário equipar seu PABX com uma placa acessório de ***Identificação de Assinante*** e efetuar as programações necessárias (veja **Manual de Programação** de seu PABX). E também solicitar a concessionária telefônica que disponibilize a sinalização para identificação de assinantes nas suas linhas telefônicas.
  Atenção: Requer placa de Identificação de Assinantes instalada no PABX.

2.6 - Produtos instalados

O programa de configuração permite transferir as informações de versões anteriores do Rêmora para a nova versão e transferir a

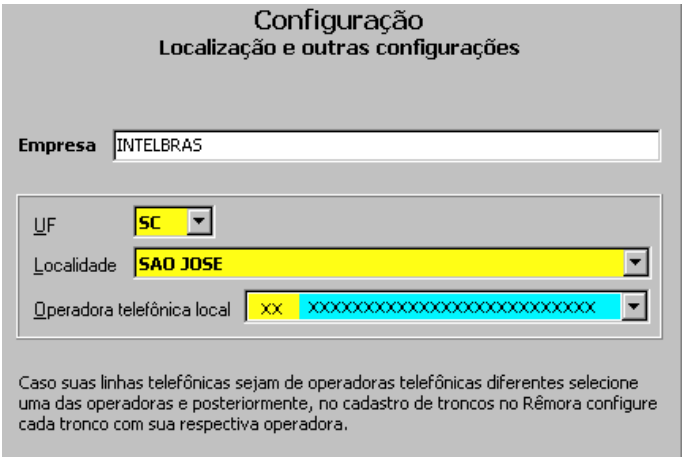
agenda da Mesa Virtual caso a mesma esteja instalada.



- ☑ **Possuo Rêmora 4.x e desejo transferir as informações para a nova versão**: marque esta opção caso possua versão anterior instalada ou desejar transferir informações para a nova versão.
- ❑ **Caminho**: Informe o caminho de instalação da versão anterior do Rêmora para que suas informações sejam transferidas para a nova versão;
- ☑ **Possuo Mesa Virtual e desejo copiar a agenda da mesa para o Rêmora**: A transferência da agenda da Mesa Virtual somente estará disponível quando selecionado modelo de PABX Digital com comunicação através de interface ICTI. Marque esta opção caso disponha de Mesa Virtual ou desejar copiar a agenda.
- ❑ **Caminho**: Informe o caminho de instalação da mesa operadora virtual para que sua agenda seja copiada para o Rêmora.

2.7 - Configuração

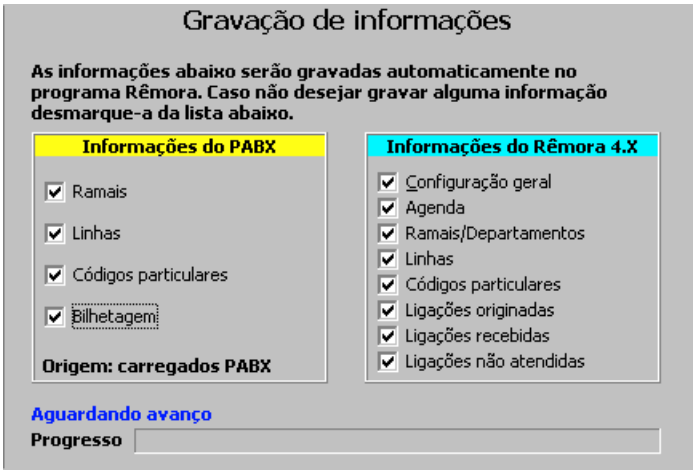
Informe o nome da organização na qual está sendo instalado o programa e localize o sistema de tarifação para a sua região.



- **Empresa**: informe o nome da organização (empresa, nome do usuário) para que seja utilizado no titulo dos relatórios e montagem do organograma (estrutura de departamentos e ramais da empresa);
- **UF**: selecione a unidade da federação em que o programa está sendo instalado;
- **Localidade**: selecione a unidade da federação em que o programa está sendo instalado;
- **Operadora telefônica local**: selecione a operadora telefônica local a qual pertencem suas linhas telefônicas ligadas ao PABX. Caso suas linhas telefônicas sejam de operadoras diferentes selecione uma das operadoras e posteriormente no cadastro de linhas (troncos) no programa Rêmora configure cada linha com sua respectiva operadora.

2.8 - Gravação de informações

As informações lidas do PABX ou carregadas de arquivo padrão e as informações de versão anterior do Rêmora serão cadastradas automaticamente no programa Rêmora.



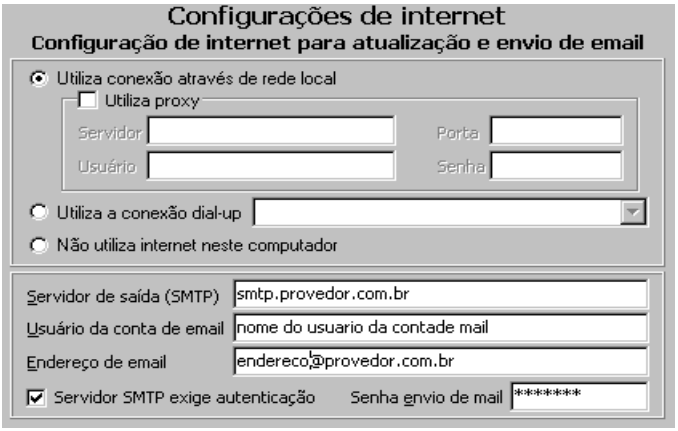
Informações do PABX – são informações lidas do PABX se a comunicação com o PABX foi realizada com sucesso, ou carregadas com o padrão do modelo selecionado se a comunicação com o PABX falhou.
Desmarque a opção de Ramais caso as informações tenham sido lidas de arquivo padrão e o plano de numeração do seu PABX não seja o padrão.

Informações do Rêmora 4.X – são informações lidas da versão anterior do programa Rêmora, caso este tenha sido localizado.
Ao converter informações sobre as ligações o programa solicitará a data a partir da qual as ligações devem ser transferidas.

Desmarque as opções para as quais não desejar cadastrar informações automaticamente.

2.9 - Configurações de internet

O programa Rêmora necessita de algumas configurações para acesso a internet para realizar operação de atualização automática do programa e informações sobre tarifas e para possibilitar envio de *e-mail* dos relatórios.



- ⊙ **Utiliza conexão através de rede local**: selecione esta opção se a sua conexão à internet é realizada através da rede local;
  - ☑ **Utiliza proxy**: marque esta opção se o acesso à internet é realizado através de um servidor proxy;
    - ❑ **Servidor**: informe o endereço do servidor proxy;
    - ❑ **Porta**: informe a porta de acesso ao servidor proxy;
    - ❑ **Usuário**: informe o nome do usuário solicitado ao conectar-se à internet;
    - ❑ **Senha**: informe a senha solicitada ao conectar-se à internet;
- ⊙ **Utiliza conexão dial-up:** selecione esta opção se o acesso à internet é realizado através de conexão discada. Neste caso deverá ser selecionada a conexão discada desejada;
- ⊙ **Não utiliza internet neste computador:** selecione esta opção se o computador em uso não possui conexão à internet, neste caso não será possível atualizar o programa automaticamente.

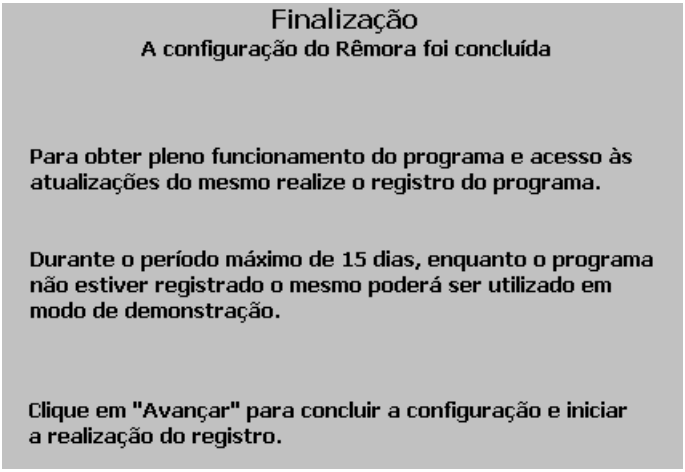
Para que seja possível enviar relatórios através de e-mail forneça as seguintes configurações:

- ❑ **Servidor de saída SMTP**: informe o servidor SMTP utilizado para enviar *e-mail*;
- ❑ **Usuário da conta de *e-mail***: informe o nome do usuário da conta de *e-mail*;
- ❑ **Endereço de *e-mail***: informe o seu endereço de *e-mail;*
- ☑ **Servidor SMTP exige autenticação**: informe se o seu servidor SMTP (servidor de envio) exige senha para o envio de mails;
- ❑ **Senha envio mail**: informe a senha utilizada para envio de mails.

2.10 – Finalização

Ao final da configuração será apresentada a janela a seguir orientando-o com informações adicionais.

Informações sobre tarifas poderão ser atualizadas posteriormente utilizando o programa de Atualização descrito no capítulo 4.



3 - REGISTRO

Ao ser instalado o programa estará disponível para uso em modo de demonstração durante o período de quinze dias tendo funções limitadas até que seja concluído o registro do programa.

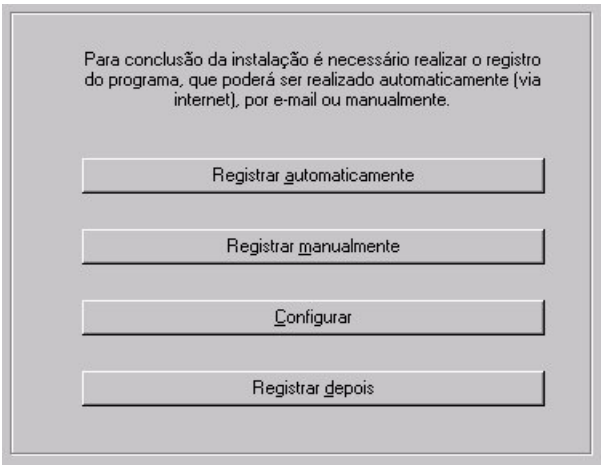
Para que o programa seja executado plenamente sem esta restrição de período e limitações de uso, é necessário realizar o registro do programa, o que poderá ser realizado automaticamente via internet (recomendado) ou manualmente através da obtenção das informações de registro na internet através do site ***remora.intelbras.com.br/registro***.

O procedimento de registro poderá ser realizado a qualquer tempo, mesmo após expirado o prazo de demonstração e será solicitado

automaticamente ao executar o programa de comunicação com o PABX ou o programa Rêmora.

3.1 – Selecionando a forma de registro

Selecione a forma de obtenção de registro dentre uma das opções:

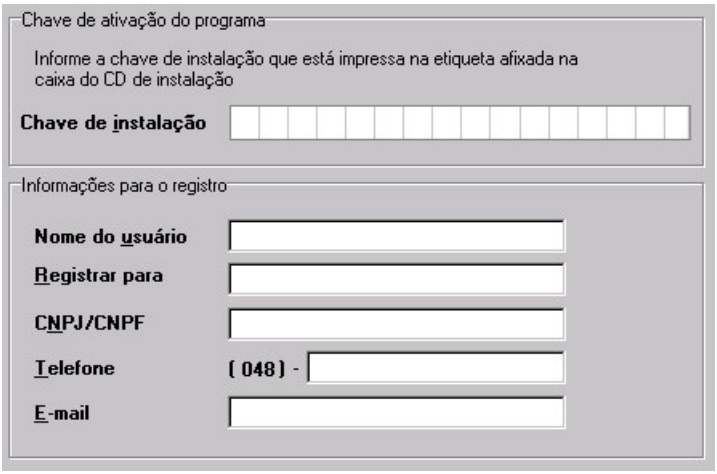


- **Registrar automaticamente:** através desta função as informações de registro serão obtidas automaticamente do servidor de registro na internet, recomendada se houver internet instalada no computador em que está sendo instalado o programa, pois o processo de registro será completado automaticamente;

- **Registrar manualmente**: permite a realização do registro nos casos em que não há internet no computador em que o programa está sendo instalado. As informações para obtenção de registro fornecidas pelo programa deverão ser copiadas ou impressas para serem informadas ao servidor de registro que pode ser acessado através do site indicado no programa de registro, o qual lhe fornecerá as informações necessárias à conclusão do registro;

- **Registrar depois**: encerra o programa de registro.

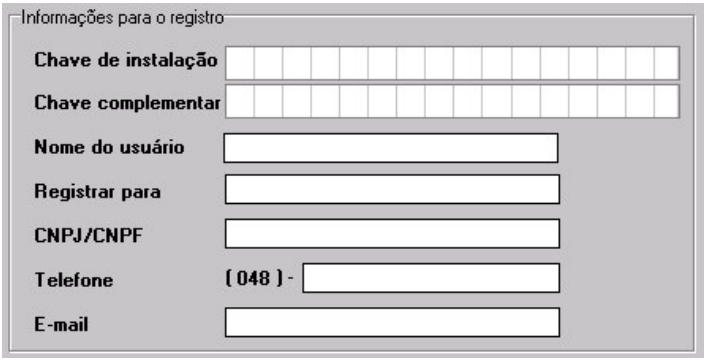
3.2 - Fornecendo informações para o registro



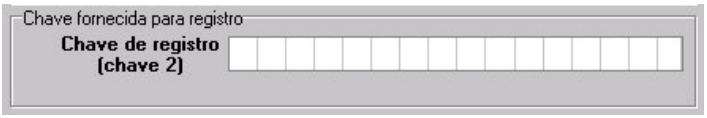
- **Chave de instalação**: informe a chave de instalação que encontra-se na etiqueta da embalagem do CD;
- **Nome do usuário**: nome do usuário responsável pelo registro do programa;
- **Registrar para**: razão social ou nome da pessoa para o qual o programa será registrado;
- **CNPJ/CNPF**: número do CNPJ ou CPF para o qual o programa será registrado;
- **Telefone**: número de telefone para contato;
- ***E-mail***: *e-mail* para contato, esta informação não será solicitada quando o registro estiver sendo realizado por *e-mail*, pois será utilizado o endereço de retorno de sua conta padrão de e-mail.

3.3 – Realizando o registro

Após fornecer as informações necessárias ao registro clique no botão Avançar. Será apresentada a tela de confirmação das informações fornecidas para registro incluindo a chave complementar de instalação gerada pelo programa necessária ao processo de registro.



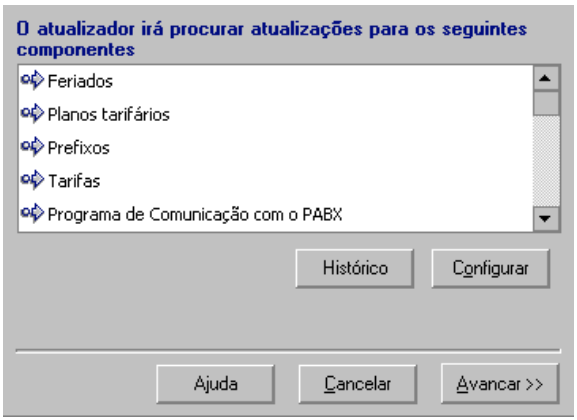
Caso esteja sendo realizado registro automaticamente o programa irá conectar-se ao servidor de registro para obtenção da chave de registro e concluirá o procedimento de registro automaticamente.



E se estiver realizando o registro manualmente as informações fornecidas deverão ser copiadas ou impressas para que sejam fornecidas ao servidor de registro disponível no site indicado no programa de registro, através do qual lhe será fornecerá a chave que deverá ser informada posteriormente ao programa de registro.

4 – SISTEMA DE ATUALIZAÇÃO AUTOMÁTICA

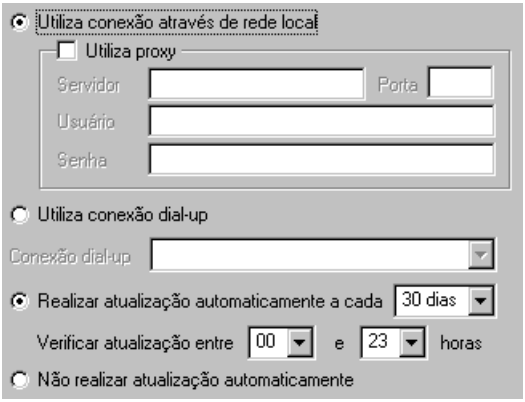
Periodicamente ou a critério do usuário o programa de atualização do Rêmora irá verificar por atualizações dos programas e informações sobre tarifas, prefixos e feriados. Ao realizar a verificação uma lista dos componentes a serem atualizados será apresentada e um histórico das atualizações será gerado para informação do usuário.



- **Configurar**: configura informações para o acesso a internet e a freqüência de realização da atualização automática.
- **Histórico**: apresenta uma lista contendo datas e atualizações realizadas;

4.1 – Configuração do atualizador

Caso as configurações de internet não tenham sido fornecidas durante o processo de configuração executado após a instalação, informe-as nesta opção do programa de atualização.

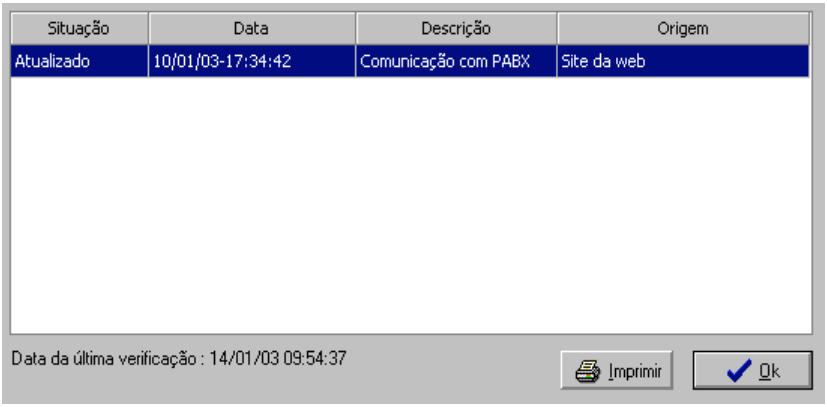


- **Utiliza conexão através de rede local**: selecione esta opção se a sua conexão à internet é realizada através da rede local;
  - ☑ **Utiliza proxy**: marque esta opção se o acesso à internet é realizado através de um servidor proxy;
    - ❑ **Servidor**: informe o endereço do servidor proxy;
    - ❑ **Porta**: informe a porta de acesso ao servidor proxy;
    - ❑ **Usuário**: informe o nome do usuário solicitado ao conectar-se à internet;
    - ❑ **Senha**: informe a senha solicitada ao conectar-se à internet;
- **Utiliza conexão *dial-up***: selecione esta opção se o acesso à internet é realizado através de conexão discada. Neste caso deverá ser selecionada a conexão discada desejada.
- **Realizar atualização automaticamente a cada**: selecione esta opção se desejar que o programa atualizador procure por atualizações periodicamente, definindo a periodicidade de verificação;
  - ❑ **Verificar atualização entre xx e xx horas:** defina o horário em que a atualização automática pode ser realizada;
- **Não realizar atualização automaticamente**: selecione esta opção se desejar que o programa não verifique periodicamente

por atualizações. A atualização poderá ser executada manualmente através de opção no menu Iniciar ou através de uma opção do menu **Manutenção** do programa Rêmora.

4.2 – Histórico de atualizações

Apresenta uma lista das atualizações realizadas contendo:

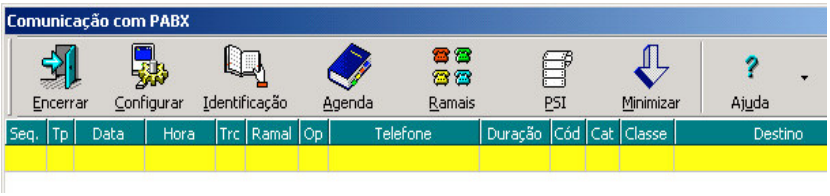


- ⇨ **Situação**: situação da verificação da atualização informando se o componente foi atualizado ou se a atualização falhou;
- ⇨ **Data**: data de realização da verificação;
- ⇨ **Descrição**: informação que permite identificar o componente atualizado;
- ⇨ **Origem**: descreve a origem da atualização, se foi realizada através da Web ou através de arquivos de atualização;
- ⇨ **Data da última verificação**: informa a data em que foi realizada a última verificação por atualizações.

5 – COMUNICAÇÃO COM O PABX

O programa WRECEBE responsável pela comunicação com o PABX deverá estar sempre ativo em seu computador, para que as informações sobre as ligações sejam armazenadas no computador. O

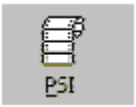
programa de instalação irá inserir informações para que o programa de comunicação com o PABX seja executado automaticamente quando seu sistema for reiniciado.
A execução do programa de comunicação ao iniciar o sistema pode ser desativada através da opção **Configurar**.
As ligações registradas no dia poderão ser observadas no painel de ligações do programa de comunicação ou dos programas Rêmora e Visualizador. Estas ligações (registradas no dia) serão eliminadas automaticamente no dia seguinte.



Apresenta a tela de identificação de assinantes contendo informações da agenda relacionadas ao número de telefone selecionado ou que está sendo registrado.

Acessa a agenda do Rêmora.

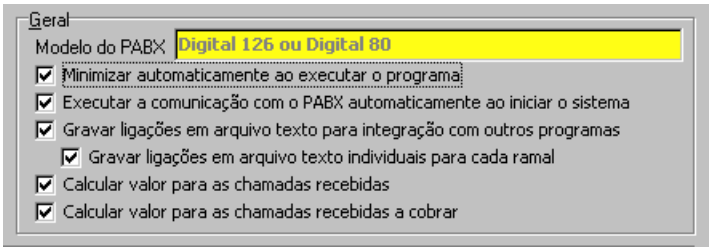
Acessa as funções de controle de ramais possibilitando obter informações sobre o estado dos ramais e realizar operações de bloqueio e liberação, e programação de despertador.



Acessa funções para operação de um posto de serviço telefônico com controlando cabines e gerenciando o movimento do mesmo.

5.1 - Configuração do programa de comunicação

O programa de comunicação possui algumas configurações que controlam o comportamento de sua execução, configurações sobre aspectos da comunicação com o PABX e bilhetagem do mesmo e senhas que permitem restringir o acesso a algumas operações.



⇨ **Modelo do PABX:** informação gerada pelo programa de configuração informa ao usuário o modelo de PABX configurado. Para alterar esta informação é necessário executar o programa RWCONFIG.EXE que encontra-se na pasta de instalação do programa Rêmora.

☑ **Minimizar automaticamente ao executar o programa:** faz com que o programa de comunicação seja minimizado ao ser executado;

☑ **Iniciar o programa de comunicação com o PABX automaticamente**: configura para que programa de comunicação seja executado ao iniciar o sistema operacional;

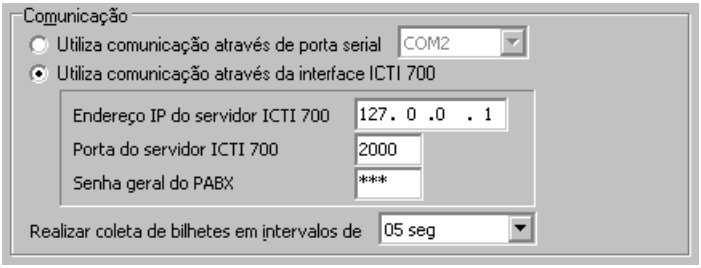
☑ **Gravar ligações em arquivo texto para integração com outros programas*:*** gera cópia das ligações em arquivo texto na subpasta INTEGRA (esta subpasta está localizada dentro da pasta de instalação do Rêmora) para que outros programas possam fazer uso destas informações

☑ **Gravar ligações em arquivo texto individuais para cada ramal:** definida em conjunto com a opção gera cópia das ligações em arquivo texto na subpasta INTEGRA (esta subpasta está localizada dentro da pasta de instalação do Rêmora), com as informações separadas para cada ramal, em arquivos distintos;

☑ **Calcular valor para as chamadas recebidas:** configura o programa para que realize cálculo de valor para as chamadas recebidas que apresentem o número do telefone de origem. O programa irá realizar o cálculo baseando-se nas tarifas da operadora local padrão definida na Configuração do programa (item 2.6);

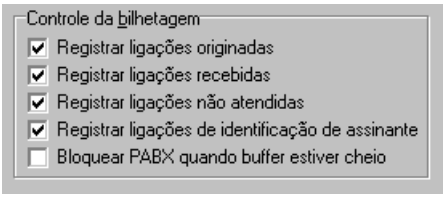
☑ **Calcular valor para as chamadas recebidas a cobrar:** configura o programa para que realize cálculo de valor para as chamadas recebidas a cobrar. O programa irá realizar o cálculo baseando-se nas tarifas da operadora local padrão definida na Configuração do programa (item 2.6); Esta função somente está disponível para PABX digitais equipamentos com entroncamento

digital (placa E1).

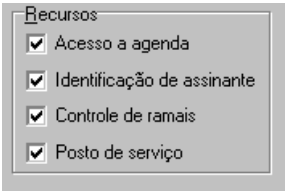


- **Utiliza comunicação através de porta serial**: selecione esta opção caso desejar realizar a comunicação com o PABX através de porta serial;
- **Utiliza comunicação através de interface ICTI (700 ou 900)**: selecione esta opção caso desejar realizar a comunicação com o PABX através de interface ICTI.
  Ao selecionar comunicação através de interface ICTI será necessário informar:
  - **Endereço IP do servidor ICTI**: Informe o endereço de IP do computador onde está localizada a interface ICTI 700 ou ICTI 900;
  - **Porta do servidor ICTI** : Informe a porta utilizada para conexão com a interface ICTI 700 ou ICTI 900;
  - **Senha geral do PABX**: Informe a senha geral do PABX;

- **Realizar coleta de bilhetes em intervalos de**: define o intervalo de consulta ao PABX para coleta das informações. Para os modelos de PABX que utilizam DCD (no cabo de comunicação) no controle de bilhetagem e para o modelo 141 Digital não há intervalo de coleta. Nestes modelos de PABX as informações são transmitidas automaticamente.



- ☑ **Registrar ligações originadas**: habilita o PABX a registrar informações sobre as ligações originadas;
- ☑ **Registrar ligações recebidas**: habilita o PABX a registrar informações sobre as ligações recebidas;
- ☑ **Registrar ligações recebidas**: habilita o PABX a registrar informações sobre as ligações recebidas e não atendidas;
- ☑ **Registrar ligações de identificação de assinante**: alguns modelos de PABX podem gerar bilhetes de ligações assim que estas cheguem ao PABX permitindo identificar quem está chamando, antes mesmo que a ligação seja atendida. Requer placa de identificação de assinantes;
- ☑ **Bloquear PABX quando *buffer* estiver cheio**: quando o computador estiver desligado ou o programa WRECEBE estiver desativado ou ainda por alguma outra razão (cabo partido, defeito nas portas seriais) as ligações não puderem ser registradas no computador, estas serão armazenadas no PABX enquanto houver espaço em seu *buffer* de bilhetagem. Quando o limite do *buffer* for alcançado o mesmo poderá ser bloqueado evitando que mais ligações sejam efetuadas, as quais não seriam registradas.

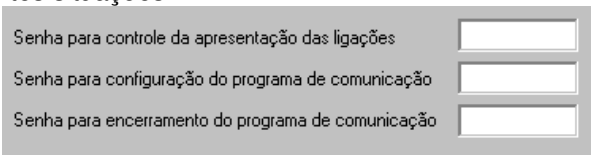


Funções adicionais que serão disponibilizadas na tela principal do programa de comunicação:

- ☑ **Acesso a agenda**: permite ao usuário acessar a agenda do Rêmora a partir do programa de comunicação;
- ☑ **Identificação de assinante**: permite a identificação de assinantes a qual abre uma tela contendo informações da agenda relacionadas ao número de telefone selecionado ou que está sendo registrado.
- ☑ **Controle de ramais**: permite realizar o controle de ramais, o qual fornece informações sobre o estado dos ramais e possibilita realizar operações de bloqueio e liberação dos ramais (manual e automaticamente) e realizar programações de despertador.
- ☑ **Posto de serviço**: permite acesso a funções para operação de um posto de serviço telefônico.

5.2 - Senhas do programa de comunicação

O programa de comunicação pode ser configurado para exigir senhas nas seguintes situações:



- **Senha para controle da apresentação das ligações:** se esta senha estiver configurada será exigida quando solicitada a apresentação do painel de monitoração da comunicação com o PABX;
- **Senha para configuração do programa de comunicação:** se esta senha estiver configurada será exigida quando solicitado o acesso a opção de configuração do programa de comunicação;
- **Senha para encerramento do programa de comunicação:** se esta senha estiver configurada será exigida quando for solicitado encerramento do programa de comunicação.

As senhas do programa de comunicação poderão ser removidas através da função **Restaurar senhas** do programa Utilitários descrita no item 11.7.

5.3 - Identificando assinantes com o programa WRECEBE

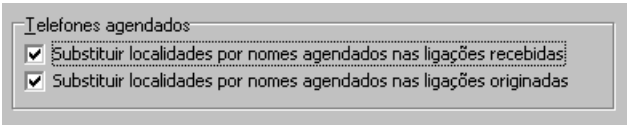
Se o seu PABX estiver equipado com placa de identificação de assinantes, informações relacionadas aos números de telefones dos assinantes cadastrados na agenda poderão ser apresentadas no programa de comunicação, identificando o assinante antes mesmo do atendimento da chamada.
Para ativar esta facilidade é necessário agendar os assinantes e seus respectivos números de telefones e programá-los para serem apresentados ao serem identificados.
Requer placa de identificação de assinantes.

De acordo com as configurações de identificação de assinantes a tela de identificação abaixo será apresentada a medida que ligações forem registradas.

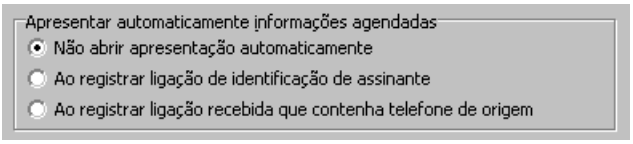
Outra forma de apresentar a identificação dos assinantes e clicar duas vezes (ou teclar enter) sobre as ligações da tela de monitoração da comunicação.
As informações apresentadas na tela de identificação de assinantes podem ser editadas através do botão **Agendar**. Esta função **Agendar** poderá ser ativada automaticamente para cadastrar um nome de assinante, quando a identificação de assinantes for acionada sobre um número de telefone ainda não agendado.

5.3.1 - Configuração da identificação de assinantes

O comportamento da identificação de assinantes é controlado pelas seguintes configurações:

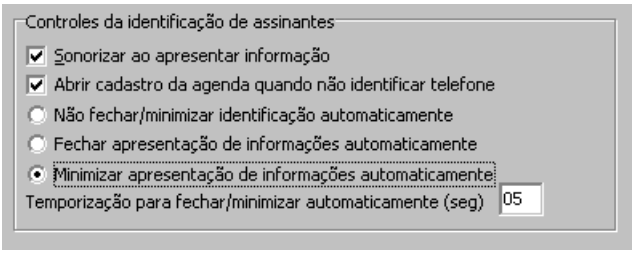


- ☑ **Substituir localidades por nomes agendados nas ligações recebidas**: define que as ligações recebidas devem apresentar no campo destino o nome do assinante proprietário do telefone registrado;
- ☑ **Substituir localidades por nomes agendados nas ligações originadas**: define que as ligações originadas devem apresentar no campo destino o nome do assinante proprietário do telefone registrado.



Estas opções possibilitam configurar o programa de comunicação para que este a tela de identificação seja apresentada automaticamente, quando uma ligação de identificação de assinante for registrada.

- ⊙ **Não abrir apresentação automaticamente**: ao selecionar esta opção a tela de identificação de assinantes não será aberta automaticamente;
- ⊙ **Ao registrar ligação de identificação de assinante:** esta opção faz com que a tela de identificação de assinante seja apresentada automaticamente assim que uma ligação de identificação de assinante for registrada pelo programa de comunicação;
- ⊙ **Ao registrar ligação recebida que contenha telefone de origem**: esta opção faz com que a tela de identificação de assinante seja apresentada automaticamente assim que uma ligação recebida contendo telefone de origem for registrada pelo programa de comunicação;



Estas configurações controlam o comportamento da tela de identificação de assinantes quando esta estiver sendo apresentada:

- ☑ **Sonorizar ao apresentar informação:** Emite sinal sonoro ao apresentar a tela de identificação de assinante.
- ☑ **Abrir cadastro da agenda quando não identificar telefone**: esta opção define que a tela de identificação ao ser solicitada para um número de telefone não agendado será apresentada automaticamente a tela de cadastramento da agenda;

- ⊙ **Não fechar/minimizar identificação automaticamente**: selecione esta opção para que a tela de identificação de assinantes não seja minimizada ou fechada, permanecendo aberta por tempo indeterminado;
- ⊙ **Fechar apresentação de informações automaticamente**: selecione esta opção para que a tela de identificação de assinantes seja fechada automaticamente após o intervalo de tempo definido a seguir;
- ⊙ **Minimizar apresentação de informações automaticamente**: selecione esta opção para que a tela de identificação de assinantes seja minimizada fechada automaticamente após o intervalo de tempo definido a seguir;
- ⇩ **Temporização para fechar/minimizar automaticamente (seg**): define o intervalo de tempo em que a tela de identificação de assinantes permanecerá apresentada.

5.4 - Verificando porque ligações não são registradas

Após ativar o programa de comunicação, informações sobre as ligações telefônicas originadas ou recebidas em seu PABX serão registradas no computador.
Caso as ligações não estejam sendo apresentadas então verifique as seguintes situações:

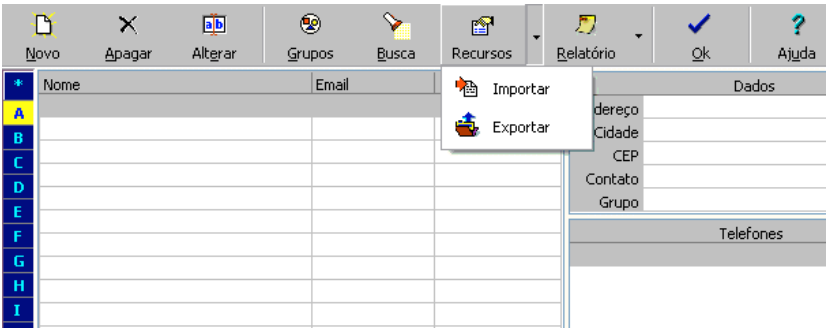
- **Programação do PABX:** verifique se o PABX foi programado para bilhetar as ligações;
- **Porta serial em uso:** esta mensagem é apresentada quando o Rêmora estiver programado para fazer uso de uma porta de comunicação serial e a mesma já estiver sendo utilizado por outro sistema.
- **Porta serial não suportada:** a porta serial programada no Rêmora já está sendo utilizada ou não existe.
- **Falha na comunicação com o PABX:** esta mensagem será apresentada quando não houver comunicação com o PABX, por uma das seguintes razões:
  - *Porta serial do computador em conflito com outros dispositivos;*
  - *Porta serial do computador com defeito;*
  - *Cabo de comunicação confeccionado ou conectado incorretamente;*

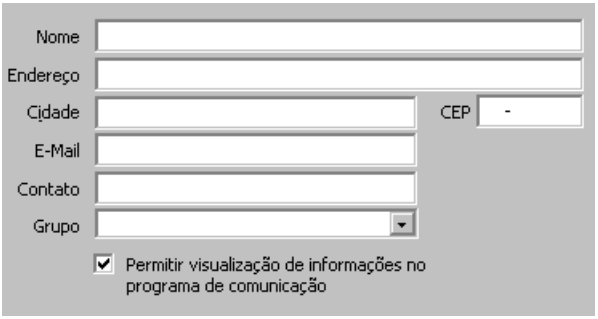
- *Porta serial do PABX (ou kit de bilhetagem) com defeito;*
- *Interface de comunicação ICTI não está ativa;*

6 – Cadastros do Rêmora

6.1 - Agenda

A função da agenda é armazenar os números de telefones conhecidos e seus respectivos proprietários. Estas informações serão utilizadas na emissão de relatórios identificando as chamadas para os números telefônicos agendados, em relatórios pesquisando por um número telefônico ou um conjunto de números telefônicos (grupos da agenda). E ainda para apresentar o assinante que originou uma chamada no painel de assinantes no programa WRECEBE, permitindo identificá-lo.





- **Nome**: Informe neste campo o nome a ser agendado;
- **Endereço**: Informe o endereço do assinante;
- **Cidade**: Informe a cidade do assinante;
- **CEP**: Informe o CEP do endereço do assinante;

- ❑ **E-mail**: Informe o e-mail do assinante;
- ❑ **Contato**: Informe o nome da pessoa de contato caso o assinante seja uma empresa;
- ❑ **Grupo**: Informe o grupo a que pertence o assinante;
- ☑ **Permitir visualização de informações no programa de comunicação**: marque esta opção se desejar que o nome agendado seja apresentado na tela do programa de comunicação ao ter o telefone identificado em uma ligação;

Telefones: Para informar um número de telefone inserindo-o na lista de telefones do assinante utilize o botão Novo. O botão "Apaga" elimina um telefone da lista e o botão "Alterar" permite alterar o número do telefone selecionado. Os números de telefones somente serão gravados quando o registro da agenda em edição for gravado.

Esta função permite a inserção de um novo grupo na agenda.

6.1.1 - Funções especiais da agenda

A agenda possui algumas funções especiais apresentadas a seguir:

- ☑ **Filtrar por grupo**: facilidade que possibilita apresentar apenas os nomes agendados sob um determinado grupo, marcando esta

opção e selecionando um dos grupos da agenda;

Seleção pelo alfabeto: Selecione uma das letras que se encontra ao lado esquerdo da agenda, para que o programa apresente os nomes iniciados com a letra selecionada. Selecione o caracter * (asterisco) para que todos os nomes sejam apresentados;

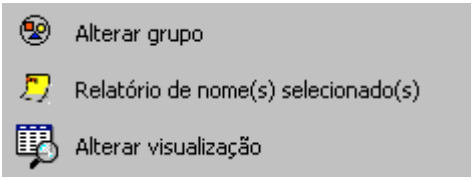
Acessa a tela de edição de grupos, pois a agenda oferece a possibilidade de agrupar os nomes agendados que possuem características semelhantes sob um mesmo grupo (clientes, fornecedores, etc).

Permite realizar pesquisa por nome ou número de telefone;

Acessa a função de importação e exportação de informações da agenda. Através desta função é possível importar agenda da mesa operadora virtual, exportar agenda para mesa operadora virtual e importar informações de arquivo texto CSV (texto separado por ponto e virgula);

Possibilita imprimir informações registradas na agenda.

A agenda permite que sejam selecionados vários nomes de uma única vez sobre os quais podem ser realizadas as seguintes operações:



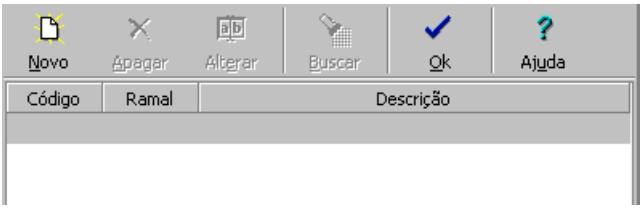
- **Alterar grupo:** altera o grupo associado aos nomes selecionados;
- **Relatório:** gera relatório com informações agendadas dos nomes selecionados;
- **Alterar visualização:** altera permissão de visualização de informações na tela de monitoração do programa de comunicação.

6.2 - Apartamentos

Nesta versão do programa os apartamentos serão configurados no cadastro de ramais, no qual para cada ramal poderá ser informado o apartamento em este está instalado. Esta informação possibilita ao usuário emitir relatórios de ligações por apartamentos.

6.3 - Códigos Particulares

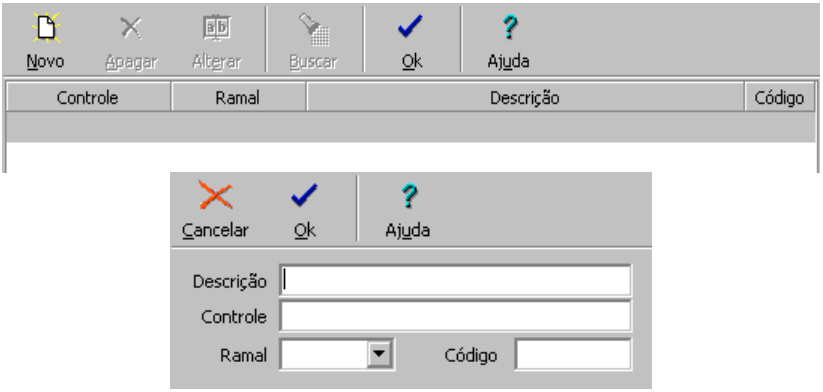
Alguns modelos de PABX permitem que as ligações originadas sejam efetuadas utilizando uma senha de código particular. As ligações originadas desta forma apresentarão um código particular vinculado a uma senha. Este código particular representa na ligação o proprietário da senha utilizada.
No Rêmora as ligações geradas por senha de código particular podem ser listadas em um relatório especial por código particular. Esta função permite identificar e cadastrar o proprietário de cada código particular e habilitar a emissão do relatório de ligações por código particular:



- **Código**: Informe o código particular que deseja cadastrar. A quantidade de códigos particulares varia de acordo com o modelo do PABX. Verifique no manual do PABX para obter essa informação;
- **Ramal**: Informe o ramal associado ao código particular;
- **Descrição**: Informe o nome do usuário do código particular.

6.4 - Controle genérico

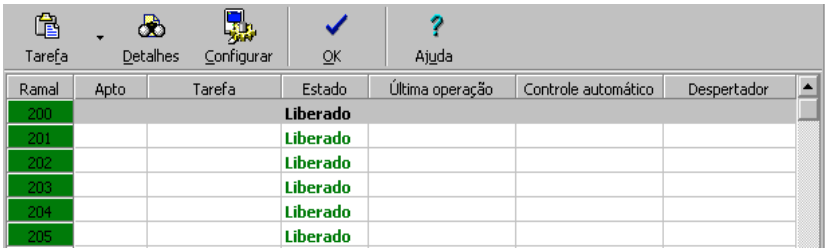
O cadastro de controle genérico possibilita associar identificadores (lojas, clientes, etc) aos ramais, oferecendo a possibilitando de emitir relatórios das ligações registradas para os ramais emitindo-os organizados por estes controles.



- **Descrição**: Identificador que pode ser setor, loja, box, cliente, causa, etc;
- **Controle**: Nome do controle associado ao ramal (loja 01, box 2, etc);
- **Ramal**: Um dos ramais do PABX associado ao controle;
- **Código**: Código pelo qual o usuário reconhece o controle associado ao ramal (código 23=loja 01, etc).

6.5 - Controle de ramais

O controle de ramais possibilita controlar o bloqueio e liberação dos ramais através de limites ou períodos de utilização e possibilita também programar função de despertador.



Tarefa de bloqueio ou liberação pode ser atribuída ao ramal selecionado, possibilitando realizar manualmente bloqueio e liberação de ramais;

Em detalhes são apresentadas informações sobre os limites e períodos programados para cada ramal e sobre a utilização dos ramais;

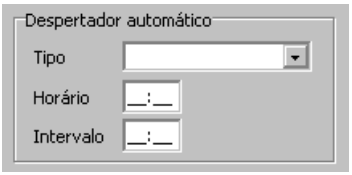
Permite definir para o ramal selecionado controles de utilização por limites ou por período, e configurar despertador automático.

O programa de comunicação com o PABX realiza a cada 30 minutos as tarefas programadas no controle de ramais.
A função de controle de ramais também pode ser acessada através do programa de comunicação com o PABX. Neste caso as tarefas são realizadas imediatamente após o fechamento da janela de controle de ramais.

6.5.1 – Configurar

Despertador

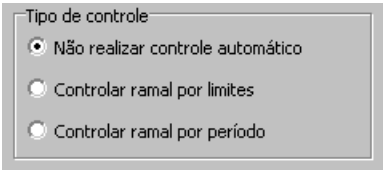
Permite programar o PABX para realizar despertador automático para o ramal em edição:



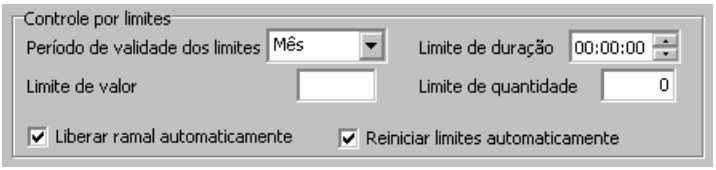
- ⇩ **Tipo**: selecione o tipo de despertador a ser programado:
  - *Desprogramado*: despertador desligado;
  - *Uma única vez*: um toque;
  - *Todo dia*: despertará todos os dias;
  - *Todo dia útil*: despertará somente nos dias úteis;
  - *Repetidamente*: despertará a cada intervalo (definido em **Intervalo**) a partir do horário (definido em **Horário**);
- ❑ **Horário**: horário que será ativado o despertador;
- ❑ **Intervalo**: espaço de tempo entre os toques para despertador periódico (Repetidamente);

Controle automático

Permite configurar informações para controle de bloqueio e liberação do ramal em edição:



- ⊙ **Não realizar controle automático**: selecione esta opção para que o ramal não sofra ações de bloqueio e liberação automática;
- ⊙ **Controlar ramal por limites:** selecione esta opção se o ramal deve sofrer controle de bloqueio e liberação por limites;
- ⊙ **Controlar ramal por período:** selecione esta opção se o ramal deve sofrer controle de bloqueio e liberação por período.



Bloqueia ou liberar ramal conforme os controles estabelecidos:

- ⇩ **Período de validade dos limites**: define o período a partir do qual será verificado se o ramal será liberado:
  - *Indefinido*: não realiza liberação automática;
  - *Dia*: os limites são aplicados a cada novo dia se o ramal

estiver liberado;

- *Semana*: os limites são aplicados a cada nova semana se o ramal estiver liberado;
- *Mês*: os limites são aplicados a cada novo mês se o ramal estiver liberado;

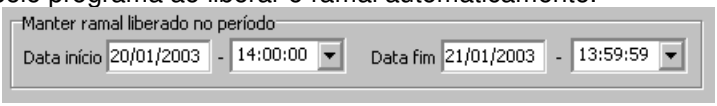
❑ **Limite de duração**: define limite de duração somadas as ligações que o ramal pode realizar;

❑ **Limite de valor**: define limite de valor somadas as ligações que o ramal pode realizar;

❑ **Limite de quantidade**: define limite de quantidade de ligações que o ramal poderá realizar;

☑ **Liberar ramal automaticamente**: define se o ramal deverá ser liberado automaticamente a cada novo dia, semana ou mês;

☑ **Reiniciar limites automaticamente**: os limites são reiniciados pelo programa ao liberar o ramal automaticamente.



Estabeleça o período em que o ramal deve permanecer liberado realizando o bloqueio automaticamente quando o calendário do computador estiver fora do período definido.

❑ **Data início**: data e hora de início do período em que o ramal deve permanecer liberado;

❑ **Data fim**: data e hora de fim do período em que o ramal deve permanecer liberado.

Possibilita copiar as configurações do ramal em edição para os demais ramais.

Abre um formulário para seleção dos ramais que receberão as informações do ramal em edição;

Permite define as categorias de acesso que cada ramal possui, nos períodos diurno e noturno;

Permite reiniciar os contadores de limites do controle de ramal que esteja programado, possibilitando a programação de um novo controle por limite.

Categorias

Permite definir as categorias para ramal livre e bloqueado para os períodos diurno e noturno do ramal em edição.
Oferece um função para copiar as categorias do ramal em edição para outros ramais.

Categoria para ramal livre	Categoria para ramal bloqueado
Acesso diurno	Acesso diurno
☑ Recebe externo	☐ Recebe externo
☑ Acesso local	☐ Acesso local
☑ Acesso DDD	☐ Acesso DDD
☑ Acesso DDI	☐ Acesso DDI
☑ Acesso regional	☐ Acesso regional
☑ Acesso interno	☐ Acesso interno
Acesso noturno	Acesso noturno
☑ Recebe externo	☐ Recebe externo
☑ Acesso local	☐ Acesso local
☑ Acesso DDD	☐ Acesso DDD
☑ Acesso DDI	☐ Acesso DDI
☑ Acesso regional	☐ Acesso regional
☑ Acesso interno	☐ Acesso interno

6.5.2 – Detalhes

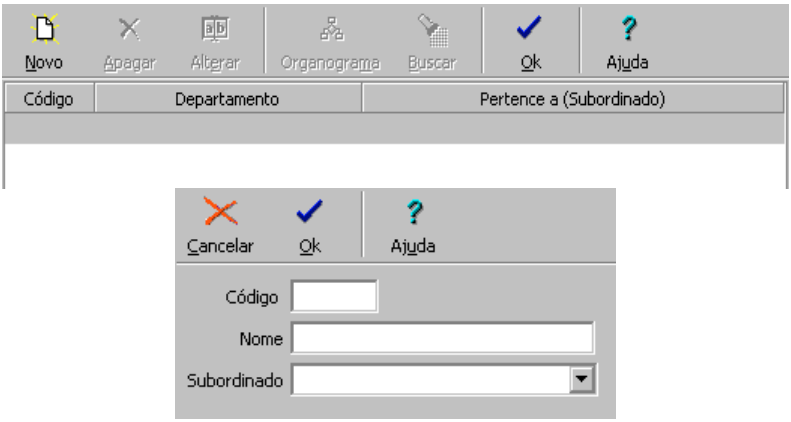
Em detalhes são apresentadas informações sobre os limites e períodos programados por ramal e sobre a utilização destes:

✓ Ok ? Ajuda

Ramal	Apto	Período de liberação		Quantidade		Duração		Valor	
		Inicio	Fim	Limite	Atual	Limite	Atual	Limite	Atual
200									
201									
202									
203									
204									
205									

6.6 - Departamentos

O cadastro de departamentos possibilita definir o organograma da empresa, através da definição dos departamentos da empresa e a que departamentos, centros ou diretorias estes estão vinculados. Estas informações permitirão a emissão dos relatórios e gráficos por departamentos, além de manter informação sobre a distribuição dos ramais na empresa.

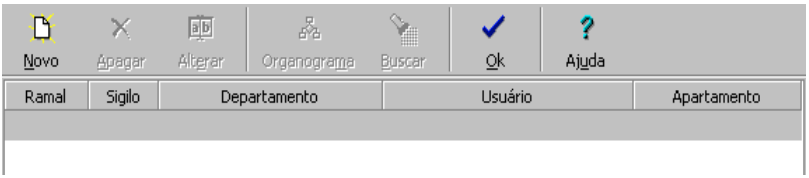


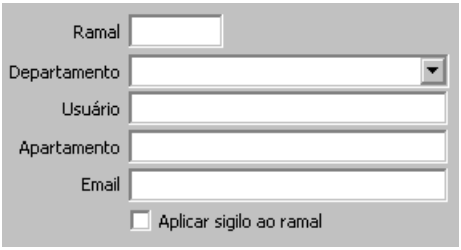
- **Código**: Informe neste campo o código do departamento. Somente números poderão ser utilizados;
- **Nome**: Informe neste campo o nome do departamento;
- ⇩ **Subordinado**: Selecione dentre os departamentos já cadastrados aquele ao qual o departamento que está sendo cadastrado está subordinado. Um departamento poderá ser transferido de um departamento para outro, bastando alterar a informação **Subordinado**.

Apresenta o organograma da empresa, relacionando os departamentos e seus respectivos ramais.

6.7 - Ramais

Informe a numeração dos ramais de seu PABX e seus respectivos usuários, possibilitando gerar um organograma, documentando a distribuição dos ramais na empresa. O cadastro de ramais torna possível a emissão de relatórios e gráficos e permite controlar a aplicação de sigilo nos números de telefones das ligações de cada ramal.



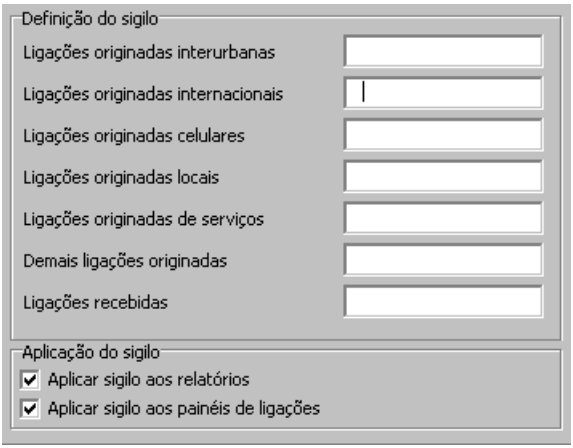


- **Ramal**: Informe o número do ramal a ser cadastrado;
- **Usuário**: Define o nome do usuário do ramal;
- ⇩ **Departamento**: Selecione o departamento no qual o ramal está instalado. Esta informação ficará em branco caso não existam departamentos cadastrados;
- **Apartamento**: Se o programa estiver sendo utilizado em um hotel informe o apartamento no qual o ramal está instalado;
- **E-mail**: Informe o e-mail do usuário do ramal. Esta informação será utilizada para enviar relatórios por e-mail;
- ☑ **Aplicar sigilo ao ramal**: Defina se as ligações do ramal sofrerão efeito de sigilo.

Apresenta o organograma da empresa, relacionando os departamentos e seus respectivos ramais.

6.8 - Sigilo

A função do sigilo é criar uma máscara sobre a informação número do telefone das ligações, tornando os números de telefones ilegíveis. Os dígitos do número do telefone serão apresentados conforme o sigilo cadastrado.



O sigilo é definido preenchendo os campos de edição pelos caracteres N e * (asterisco). O caracter * faz com que o dígito não seja apresentado enquanto que N apresenta o dígito do número do telefone.

- ❑ **Ligações originadas interurbanas**: Define o sigilo a ser aplicado às ligações interurbanas;
- ❑ **Ligações originadas internacionais**: Define o sigilo a ser aplicado às ligações internacionais;
- ❑ **Ligações originadas celulares**: Define o sigilo a ser aplicado às ligações celulares;
- ❑ **Ligações originadas locais**: Define o sigilo a ser aplicado às ligações locais;
- ❑ **Ligações originadas de serviços**: Define o sigilo a ser aplicado às ligações de serviços (cadastradas em números especiais);
- ❑ **Demais ligações originadas**: Define o sigilo a ser aplicado às demais ligações originadas:
- ❑ **Ligações recebidas**: Define o sigilo a ser aplicado às ligações recebidas;
- ☑ **Aplicar aos relatórios:** Define se os relatórios serão afetados pelo sigilo;
- ☑ **Aplicar aos painéis de ligação:** Define se o sigilo será aplicado aos painéis de ligações. São painéis de ligação: o painel de visualização de ligações do programa de comunicação com o PABX e do Rêmora.

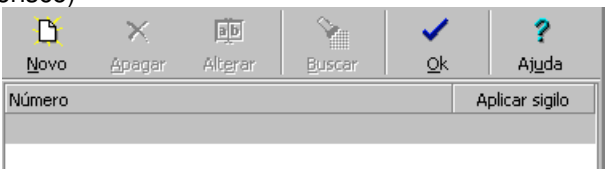
Atenção: O sigilo é controlado no cadastro de ramais permitindo

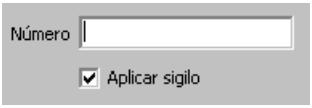
definir a aplicação do sigilo em cada ramal. Então, além de definir o sigilo deverá ser definido em cada ramal se o mesmo será aplicado.

Acessa o cadastro de números com sigilo.

6.8.1 - Números com sigilo

O sigilo também pode ser aplicado diretamente em certos números de telefone. Insira-os neste cadastro para que as ligações originadas e recebidas para tais números tenham o número de telefone substituído por * (asterisco)

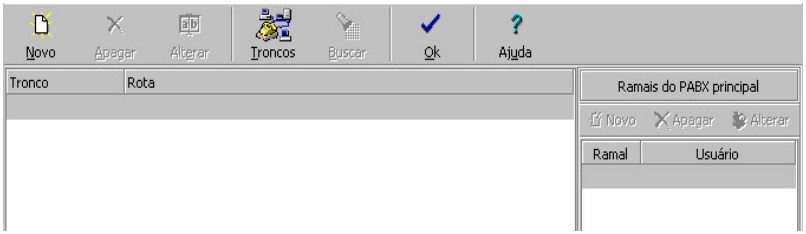




- ❑ **Número**: número de telefone que deve sofrer ação do sigilo;
- ☑ **Aplicar sigilo**: define se o sigilo será aplicado ao número de telefone em edição.

6.9 - Subsistema

Quando um PABX é subsistema, ao discarmos para linha externa é necessário acessar uma linha do PABX subsistema e posteriormente uma linha externa ligada ao PABX principal, utilizando uma das rotas de saída do PABX principal. Ao discarmos a rota de saída do PABX principal os dígitos discados farão parte do número do telefone chamado, gerando erros na tarifação. Isto pode ser corrigido informando ao Rêmora quais rotas serão utilizadas para sair do PABX principal, para que este elimine-as do número do telefone chamado.



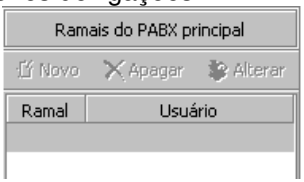
- ⇩ **Tronco**: selecione o tronco que será cadastrado como subsistema. Somente estarão disponíveis troncos previamente cadastrados no cadastro de linhas;
- ❑ **Rota** : Informe uma rota de saída do PABX principal e clique no botão **Novo** para inseri-la na lista de rotas.
- ♦ **Apagar**: Selecione na lista de rotas uma das rotas de saída e clique neste botão para remove-la da lista;
- ♦ **Novo** : Insere a informação do campo Rota na lista de rotas de saída do PABX principal.

Atalho para o cadastro de troncos do seu PABX.

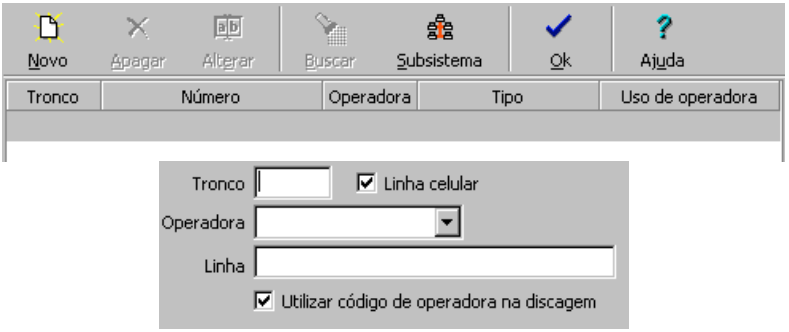
6.9.1 - Ramais do PABX principal

Informe os ramais do PABX principal, a que seu PABX está ligado como subsistema. O cadastramento destes ramais permitirá ao programa operar adequadamente ligações originadas destinadas a tais ramais. Tais ligações não terão valor calculado e serão

identificadas nos relatórios de ligações.



6.10 – Troncos



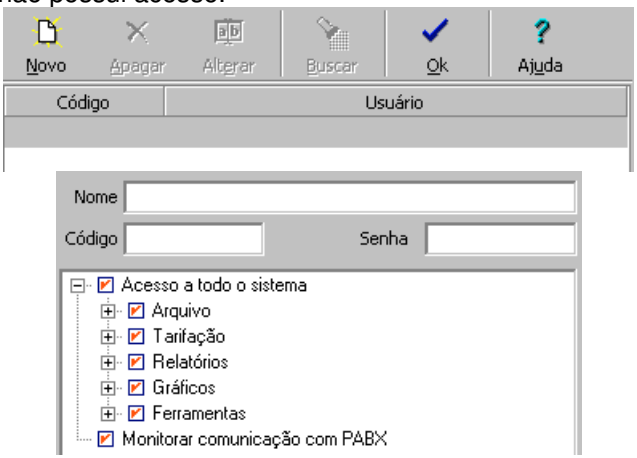
- ❑ **Tronco**: Informe o número de um tronco a ser cadastrado;
- ☑ **Linha celular**: Define se o tronco está conectado à uma linha celular. Ao marcar esta opção serão carregadas operadoras celulares no campo **"Operadora"**;
- ⇩ **Operadora**: Selecione o código da operadora telefônica a que pertence a linha que está sendo cadastrada;
- ❑ **Linha**: Informe o número da linha telefônica conectada ao tronco;
- ☑ **Utilizar código de operadora na discagem**: Define se ao realizar a discagem é necessário utilizar o código de seleção de prestadora.

Atalho para acesso ao cadastro de subsistema.

6.11 - Usuários

Para restrições de acesso às funções do programa cadastre os

usuários e defina as suas restrições de acesso. Após o cadastramento de usuários o programa passará a solicitar senha de acesso em sua abertura, desativando as funções para as quais o usuário não possui acesso.



Nome: Informe o nome do usuário;

- ❑ **Código**: Informe um código numérico, único para cada usuário;
- ❑ **Senha**: Define a senha de acesso;

O acesso as funções do programa poderá ser bloqueado desmarcando os itens da estrutura do programa para o qual o usuário não deve ter acesso. Ao desmarcar um item da estrutura o menu correspondente será desabilitado.

- ☑ **Arquivo**: Opções do menu Arquivo. Pelo menos um dos usuários cadastrados deverá possuir acesso ao item **Usuário**;
- ☑ **Tarifação**: Opções do menu Tarifação;
- ☑ **Relatórios**: Opções do menu Relatórios;
- ☑ **Gráficos**: Opções do menu Gráficos;
- ☑ **Ferramentas**: Opções do menu Ferramentas;
- ☑ **Monitorar comunicação com PABX**: define se o usuário pode visualizar as ligações na monitoração da comunicação.

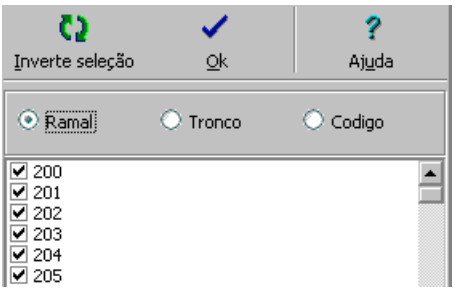
Acesso a função de filtros do usuário;

As senhas dos usuários poderão ser alteradas através da função

Restaurar senhas do programa Utilitários descrita no item 11.7.

6.11.1 - Filtros do usuário

A função dos filtros do usuário é limitar o acesso dos usuários às informações de determinados ramais, troncos ou códigos particulares. Oferece uma forma de bloquear o acesso a informações que não dizem respeito ao usuário.



Selecione o tipo de informação a ser editada e posteriormente desmarque os itens para os quais o usuário não terá acesso.

- **Ramal**: apresenta os ramais para edição;
- **Tronco**: apresenta os troncos para edição;
- **Código**: apresenta os códigos particulares para edição;

7 – TARIFAÇÃO

7.1 - O cálculo do valor das ligações

O programa utiliza para o cálculo do valor das ligações dois tipos de informação. Parâmetros da chamada telefônica que são as informações registradas pelo PABX e parâmetros de cálculo que são as informações cadastradas no programa. Diferenças nas informações registradas pelo PABX em relação aquelas registradas pela operadora telefônica irão gerar diferença no cálculo do valor das ligações, assim como informações cadastradas incorretamente também levarão a diferença no valor calculado de uma chamada.

7.2 - Parâmetros de chamada telefônica

Os parâmetros da chamada telefônica, são informações registradas pelo PABX para cada ligação. Para o cálculo do valor são utilizados os seguintes parâmetros:

- **Código da operadora telefônica**: O código da operadora telefônica é utilizado para determinar qual conjunto de tarifas aplicar no cálculo do valor da chamada. No Rêmora todas as ligações apresentam código de operadora, mesmo aquelas realizadas dentro da mesma localidade (chamadas locais), para as quais será atribuído o código da operadora local definido na configuração do programa;

- **Número do telefone**: O número do telefone é utilizado para determinar a forma de cálculo a ser utilizado, podendo ser celular, interurbano, local ou internacional. E desta forma determinar o degrau tarifário a aplicar. Para que uma chamada a um determinado número telefônico possa ter seu valor calculado é necessário que o prefixo deste número esteja cadastrado ou que o mesmo seja um número especial;

- **Data**: O cálculo do valor de uma ligação depende da data em que a mesma foi realizada, assim uma ligação realizada em um dia útil tem valor diferente daquela realizada em um Sábado ou Domingo ou feriado. Como o sistema utiliza a data das ligações armazenadas pelo PABX é de extrema importância que esta informação esteja programada corretamente em seu PABX;

- **Hora**: O cálculo do valor de uma ligação depende da hora em que a mesma foi realizada, assim uma mesma ligação realizada em horários diferentes apresentará valores diferentes. Como o sistema utiliza a hora de início das ligações armazenadas pelo PABX é de extrema importância que esta informação esteja programada corretamente em seu PABX;

- **Duração**: O valor de uma ligação é proporcional a sua duração. Esta informação é registrada pelo PABX para cada ligação e será utilizada no cálculo do valor destas. O programa irá considerar no cálculo do valor uma duração mínima de acordo com o tipo de ligação. As ligações para celular são tarifadas em pelo menos 30

segundos enquanto as ligações interurbanas e internacionais são tarifadas em pelo menos 01 minuto. A duração restante será dividida em frações de 6 segundos, realizando desta forma o cálculo em décimos de minuto (a quantidade de tempo restante da duração será dividido por 6).

- Por ser registrada pelo PABX é necessário observar as condições de bilhetagem das ligações, pois as mesmas poderão determinar diferenças na duração das ligações em relação aquelas registradas pela operadora telefônica. Ao verificar a duração das ligações considere que o seu PABX poderá estar realizando a bilhetagem baseado no **Tempo de início de bilhetagem** , na qual as ligações serão consideradas como atendidas (tendo sido atendidas ou não) a partir deste tempo, após a discagem do número de telefone. Portanto como a operadora telefônica estará considerando a duração somente a partir do momento em que a mesma foi atendida o PABX poderá estar considerando a duração antes ou depois desta ter sido realmente atendida, causando uma diferença na duração da ligação, o que levará a diferença no valor da ligação.

7.3 - Parâmetros de cálculo

Os parâmetros de cálculo são as informações cadastradas no programa que definem a forma de cálculo a ser utilizado para cada ligação e as tarifas básicas aplicadas no cálculo deste valores.

- **Tarifas básicas**: No cadastro de tarifas são fornecidas informações básicas, como o valor cobrado a cada minuto, ou valor cobrado a cada pulso, necessárias ao processo de cálculo do valor das ligações ;

- **Prefixos**: Apresenta uma lista com os prefixos internacionais, interurbanos, locais e celulares com suas localidades de destino (ou alguma outra descrição associada ao prefixo) e respectivos degraus tarifários;

- **Números especiais:** Números especiais são números de telefones cujas ligações não podem ter o valor calculado como os

demais números de telefones;

- **Feriados**: O valor de uma ligação varia de acordo com a data em que foi realizada. Para que o sistema possa verificar se uma determinada data é feriado tais datas devem ser fornecidas ao programa.

Importante: Ao alterar algum parâmetro de tarifação será realizado o recalculo do valor das ligações automaticamente.

7.4 Definição dos degraus tarifários

Aos prefixos de telefones internacionais, interurbanos, celulares e locais são associados códigos de informações denominados degraus tarifários. Estes degraus indicam o tipo de chamada (DDI, DDD, etc) e a tarifa a ser aplicada no cálculo do valor de uma chamada. Os seguintes degraus estão pré definidos:

7.4.1 - Ligações locais

Os degraus locais estão associados à duração do pulso a ser considerada no cálculo do valor das chamadas.

Local - Indica ao programa para tarifar um pulso a cada 240 segundos. As chamadas locais realizadas aos sábados, domingos e feriados e dias úteis das 00:00h às 05:00 h são tarifadas em um único pulso por chamada;

7.4.2 - Ligações celulares

As chamadas celulares são tarifadas em pelo menos 30 segundos e a cada 6 segundos do tempo restante é adicionado um décimo do valor da tarifa básica do minuto, conforme o degrau associado:

C01 - Degrau para chamadas celulares regionais ou VC1;
C02 - Degrau para chamadas celulares estaduais ou VC2;
C03 - Degrau para chamadas celulares nacionais ou VC3;

7.4.3 - Ligações Interurbanas

As chamadas interurbanas são tarifadas em pelo menos 1 minuto e a cada 6 segundos do tempo restante é adicionado um décimo do valor da tarifa básica do minuto, conforme o degrau associado.

DC - Degrau conturbado, para chamadas realizadas para localidades dentro da área metropolitana.

D01 - Degrau para chamadas realizadas para localidades distantes até 50 Km;

D02 - Degrau para chamadas realizadas para localidades distantes entre 50 e 100 Km;

D03 - Degrau para chamadas realizadas para localidades distantes entre 100 e 300 Km;

D04 - Degrau para chamadas realizadas para localidades distantes acima de 300 Km;

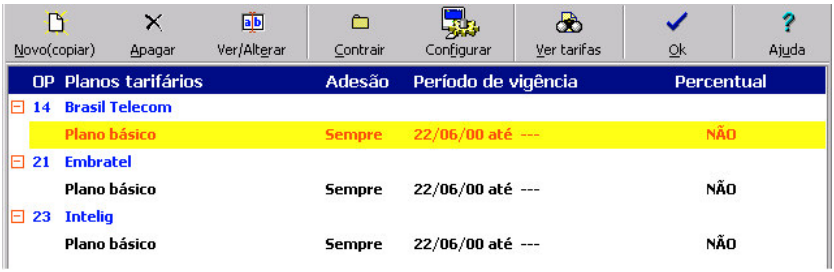
7.4.4 - Ligações internacionais

As chamadas internacionais são tarifadas em pelo menos 1 minuto com o valor do primeiro minuto e a cada 6 segundos do tempo restante é adicionado um décimo do valor da tarifa do minuto subsequente, conforme o degrau associado:

Os degraus para ligações DDI estão relacionados a agrupamentos de países. Os países estão agrupados de acordo com a operadora telefônica e o plano de tarifas utilizado, para verificar o agrupamento consulte **Grupos** na lista de prefixos internacionais.

7.5 - Tarifas

O cadastro de tarifas apresenta uma relação das operadoras telefônicas configuradas para operação do programa e os respectivos planos tarifários básicos e alternativos. Os planos básicos sempre estarão habilitados para o cálculo de tarifas enquanto os planos alternativos devem ser configurados para que os mesmos tenham efeito no cálculo das ligações.



- **OP**: código da operadora telefônica;
- **Plano tarifário**: nome do plano tarifário;
- **Adesão**: se o plano é considerado no cálculo do valor das ligações;
- **Período de vigência**: período de vigência do plano. Planos básicos não possuem data final de vigência.
- **Percentual**: informe se está sendo percentual de acréscimo ou desconto definido pelo usuário;

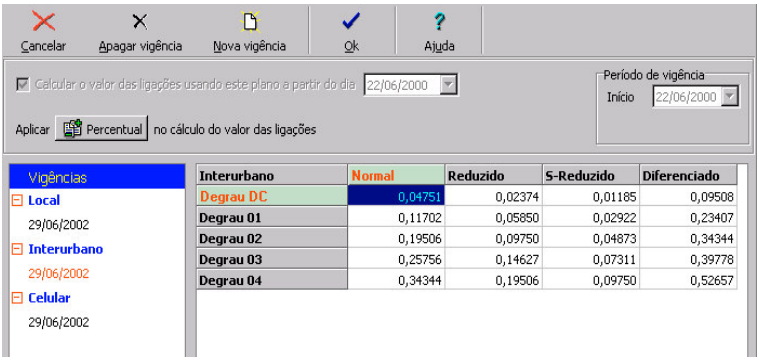
Cria uma cópia do plano de tarifas selecionado;

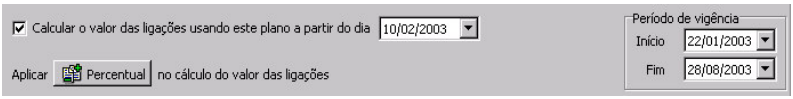
Permite configurar as operadoras telefônicas a serem consideradas no cálculo do valor das ligações;

Apresenta as tarifas vigentes do plano selecionado;

7.5.1 – Editando tarifas e aderindo a planos alternativos

A função de edição de tarifas pemite alterar valores de vigências existentes, inserir e apagar vigências, incluir percentuais de acréscimo ou desconto e se estiver editando um plano alternativo permite adesão ao mesmo informando ao programa para utilizar tal plano no cálculo de valor.





☑ **Calcular o valos das ligações usando este plano a partir de:** quando estiver sendo editado um plano alternativo esta opção estará disponível para seleção permitindo ao usuário aderir ao plano alternativo. Inicialmente apenas os planos básicos estão ativos e não podem ser desativados. Ao ativar um plano alternativo este passará a ter prioridade sobre o plano básico durante a período de vigência do plano alternativo;

❑ **Período de vigência:** o período de vigência define por quanto tempo é válido o plano em edição. Os planos básicos não possuem data de fim de vigência e quando a vigência de uma plano alternativo expirar o plano básico é assumido automaticamente.

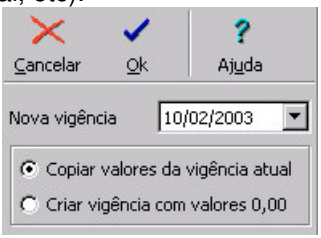
⇨ **Percentual:** acessa a função de edição de percentuais de acréscimo ou desconto sobre as tarifas básicas.

7.5.2 – Editando percentual de acréscimo ou desconto

Para cada tipo de chamada poderá ser definido um percentual de acréscimo ou desconto que será aplicado durante a realização do cálculo do valor das chamadas.

7.5.3 – Acrescentando nova vigência

O programa permite inserir novas vigências de tarifas para cada tipo de ligação (DDD, Local, etc).



- **Nova vigência:** informe a data em que passará a vigorar os novos valores a serem editados;
- **Copiar valores da vigência atual:** selecione esta opção se deseja que os valores da vigência selecionada sejam copiados para a nova vigência;
- **Criar vigência com valores 0,00:** selecione esta opção se deseja que a nova vigência seja criada com os valores zerados.

7.5.4 – Editando outras informações

Alguns planos de tarifas podem apresentar tarifas diferenciadas para determinados números de telefone (números mais chamados, provedores de internet, etc) ou outras informações adicionais. Quando um plano de tarifas oferecer esta possibilidade o botão **Outras informações** (representado pela figura abaixo), será apresentado na barra de atalhos da janela de tarifas.

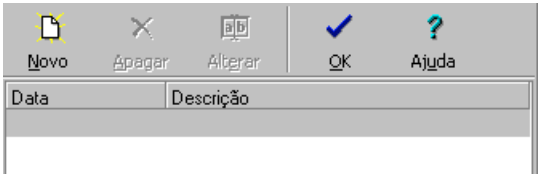
Acessa a edição de informações adicionais ao plano tarifário;

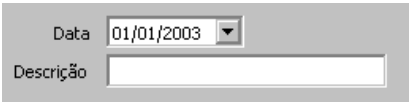
7.5.5 – Tarifando troncos celulares

Para tarifar ligações realizadas através de linhas celulares conectadas aos troncos de seu PABX, é necessário no cadastro de troncos, definir a utilização de linhas celulares. Isto fará com que a operadora celular selecionada seja apresentada no cadastro de tarifas, disponibilizando suas informações para a realização do cálculo do valor das chamadas.

7.6 - Feriados

O valor das ligações varia conforme a data em que é realizado, sendo verificado se a mesma é realizada em dias úteis, sábados, domingos ou feriados. Para que o sistema possa verificar se uma determinada data é feriado torna-se necessário manter um cadastro das datas dos feriados.

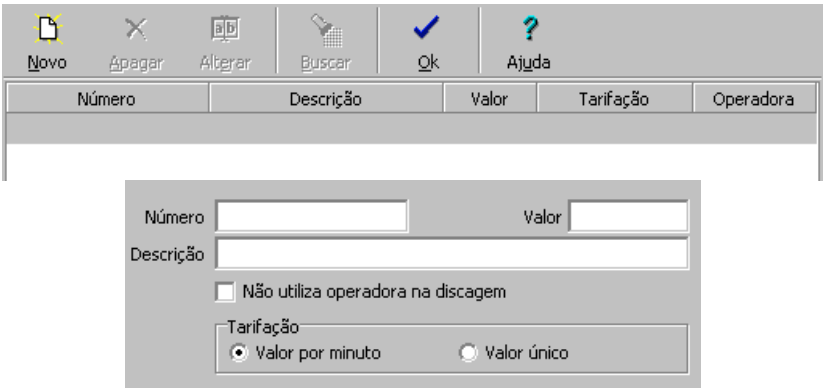




- ⇩ **Data**: Informe a data a ser tratada como feriado. As datas de feriados considerados na tarifação são aqueles definidos como feriados nacionais oficias;
- ❑ **Descrição**: Para identificar o feriado informe o evento comemorativo.

7.7 - Números especiais

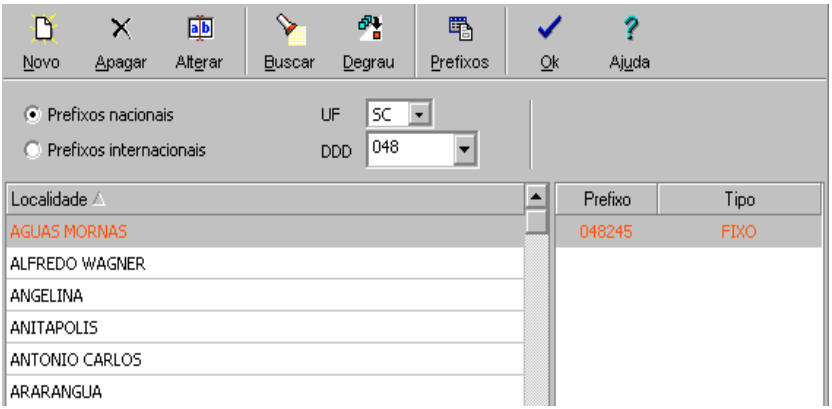
Números especiais são números de telefones cujas ligações não podem ter o valor calculado como os demais números de telefones. São exemplos desses serviços, o auxílio a lista, os serviços de doação debitado em conta telefônica, etc. Serviços debitados em conta que possuam sempre o mesmo valor ou um determinado valor por minuto independente do horário de início da ligação podem ser cadastrados nesta função do sistema.
Alguns serviços possuem valores baseados em critérios independentes da ligação. Como é o caso por exemplo da venda de anúncios classificados debitados na conta telefônica, ou o caso de telegramas debitados em conta telefônica. Nestes casos o valor da ligação depende do serviço prestado. Para informar estes valores, edite manualmente cada ocorrência de ligação na função Ligações Registradas.



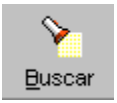
- ❑ **Número**: Informe o número do telefone do serviço especial;
- ❑ **Valor**: Informe o valor associado ao serviço;
- ❑ **Descrição**: Informe o nome do serviço ou qualquer outra informação que identifique o serviço especial nos relatórios;
- ☑ **Não utiliza operadora na discagem**: Informe se é utilizado código de seleção de prestadora ao realizar a discagem para o número;
- ⊙ **Valor por minuto**: Adiciona a informação do campo **Valor** na ligação a cada minuto de duração da mesma;
- ⊙ **Valor único**: Aplica a informação do campo **Valor** uma única vez na ligação.

7.8 - Prefixos

O cadastro de prefixos apresenta uma lista com os prefixos internacionais, interurbanos, locais e celulares com suas localidades de destino (ou alguma outra descrição associada ao prefixo) e respectivos degraus tarifários.



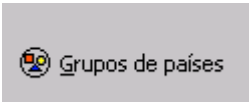
- **Prefixos nacionais**: apresenta localidades e prefixos nacionais
  - **UF**: selecione a unidade da federação para apresentar relação de localidades;
  - **DDD**: selecione o código DDD para apresentar relação de localidades;
- **Prefixos internacionais**: apresenta localidades e prefixos internacionais.



Permite pesquisar por localidade ou prefixo;

Acessa tela de edição de degrau tarifário da localidade selecionada. Quando estiver marcada a opção para apresentar prefixos internacionais este botão permitirá editar o cadastro de cidades do pais selecionado.

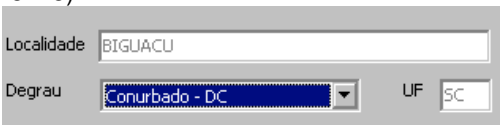
Acessa tela de edição de prefixos da localidade selecionada;



Acessa a tela de apresentação dos grupos de países possibilitando visualizar a que grupos o país selecionado pertence e os demais países que fazem parte do mesmo grupo;

7.8.1 – Degraus

Os degraus são informações que permitem associar a um determinado prefixo uma forma de cálculo a ser aplicado às suas ligações (do prefixo).

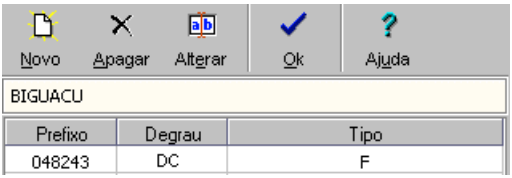


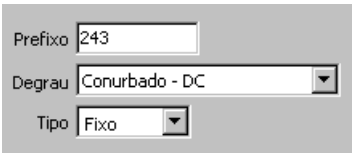
- **Localidade**: localidade selecionada para edição de degrau;
- **UF**: unidade da federação da localidade selecionada para edição de degrau;

⇩ **Degrau**: selecione o degrau tarifário que deseja associar aos prefixos da localidade selecionada;

7.8.2 – Prefixos

Apresenta relação dos prefixos associados a localidade selecionada, possibilitando edição dos mesmos.



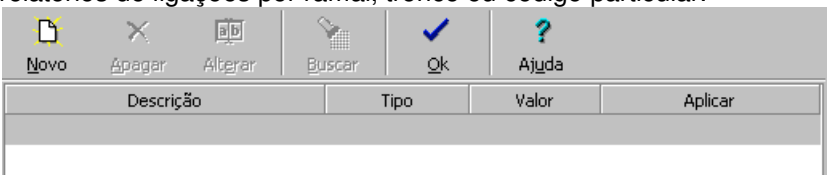


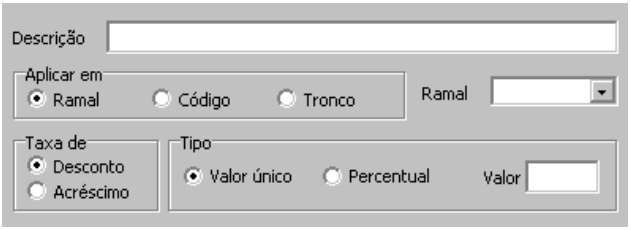
❑ **Prefixo**: informe o prefixo a ser inserido. Para inserir uma faixa de prefixos informe o prefixo inicial e final;

- ⇩ **Degrau**: selecione o degrau tarifário a ser associado ao prefixo em edição;
- ⇩ **Tipo**: selecione o tipo do prefixo definindo como celular ou fixo.

7.9 - Taxas administrativas

Taxas administrativas registra valores que devem ser adicionados aos relatórios de ligações por ramal, tronco ou código particular.





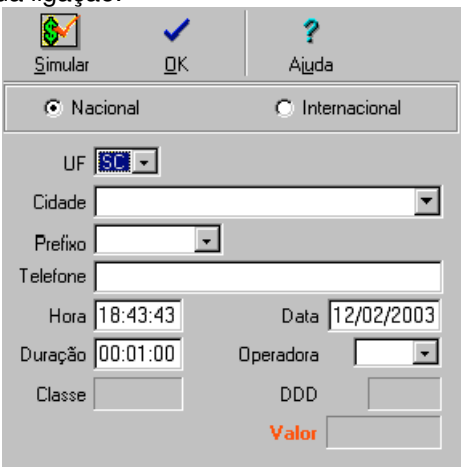
- ❑ **Descrição**: Informe a descrição da taxa a ser adicionada na totalização das ligações do ramal, código particular ou tronco;
- ⊙ **Ramal**: selecione esta opção para informar o número do ramal a que se aplica a taxa. Para aplicar a taxa a todos os ramais deixe o campo **Ramal** em branco;
- ⊙ **Código**: selecione esta opção para informar o número do código particular a que se aplica a taxa. Para aplicar a taxa a todos os códigos particulares deixe o campo **Código** em branco;
- ⊙ **Tronco**: selecione esta opção para informar o número do tronco a que se aplica a taxa. Para aplicar a taxa a todos os troncos deixe o campo **Código** em branco;
- ⊙ **Desconto**: selecione esta opção para realizar desconto ao total das ligações do ramal, código particular ou tronco.
- ⊙ **Acréscimo**: selecione esta opção realizar acréscimo ao total das ligações do ramal, código particular ou tronco.
- ⊙ **Valor único:** define se a informação do campo **Valor** será aplicada uma única vez;
- ⊙ **Valor único:** define se a informação do campo **Valor** será

aplicada como percentual sobre o total das ligações;

- **Valor:** valor único ou percentual a ser aplicado sobre o total de ligações do ramal, código particular ou tronco.

7.10 - Simula Ligação

Fornece uma forma rápida de verificar o valor, classe e destino de uma determinada ligação.



- **Nacional:** seleciona informações para chamadas nacionais;
- **Internacional:** seleciona informações para chamadas internacionais;
- **UF:** Selecione o estado de destino da ligação a simular;
- **Cidade/Pais:** Selecione a cidade ou pais de destino da ligação a simular;
- **Prefixo:** Selecione um dos prefixos da cidade de destino (convencional ou celular);
- **Telefone:** Outra forma de realizar a simulação é informando diretamente neste campo o número do telefone que deseja verificar o valor. Não são necessários todos os dígitos do número, apenas o suficiente para identificar o prefixo na lista de prefixos;
- **Hora:** Informe a hora de início a ser verificada;
- **Data:** Informe a data a ser verificada;
- **Duração:** Informe a duração a ser verificada;
- **Operadora:** Informe o código da operadora telefônica a ser

verificada;
- ⇨ **Classe**: O programa irá identificar a classe da ligação;
- ⇨ **Valor calculado**: valor calculado para as informações fornecidas;

8 - RELATÓRIOS

8.1 – Analisando relatórios

Ao analisar os relatórios é necessário observar um conjunto de situações que afetam diretamente o resultado dos mesmos. A principal informação a observar é o período de emissão do relatório, pois as ligações são pesquisadas de acordo com a data em que foram geradas (calendário programado no PABX. Além de verificar o período de emissão de um relatório esteja atento as seguintes situações:

8.1.1. Configuração dos relatórios

Verifique quais parâmetros de controle dos relatórios estão configurados em **Configuração dos relatórios** (item 8.2). As informações a serem apresentadas, bem como a sua forma de apresentação dependem desta configuração. Observe que estas configurações não possuem efeito sobre os resumos e gráficos, portanto isto poderá gerar diferenças entre os resultados destes e da totalização das listagens;

8.1.2. Informações adicionais

As listagens de ligações apresentam informações complementares que indicam as seguintes situações:

- **Número não encontrado:** O prefixo do número do telefone não está cadastrado, não sendo possível localizar informações de tarifação;
- **Duração abaixo da mínima***:* A duração da ligação é inferior a definida como **Duração mínima** em **Configuração dos relatórios**;

- **Número incompleto***:* O número do telefone possui número de cifras inferior ao programado em **Configuração dos relatórios**.

8.1.3. Informações suspeitas

Algumas ligações poderão apresentar informações suspeitas tais como:

- **Número do telefone incorreto***:* O número do telefone poderá se apresentar faltando algum dígito ou com dígitos a mais. Verifique se esta situação é comum ou trata-se apenas de um ou outro caso. Se esta situação for comum então solicite uma verificação dos detectores de multifreqüência de seu PABX;
- **Hora de início***:* A hora de início de uma ligação depende do calendário programado no PABX. Se o mesmo estiver incorreto então a hora das ligações não corresponderá à hora em que a chamada foi efetuada ou recebida;
- **Duração da ligação***:* A duração de uma ligação depende do horário de seu início e término. Como o PABX lê está informação de seu calendário, qualquer alteração efetuada no mesmo durante o curso de uma ligação, esta será propagada para a duração da ligação. Esta situação depende do modelo de seu PABX. Ainda, uma ligação só é considerada finalizada quando o ramal que a efetuou ou atendeu for desligado. Caso este permaneça fora do gancho, a duração da ligação continuará sendo considerada até que o ramal seja desligado;
- **Data da ligação***:* A data de uma ligação depende do calendário programado no PABX. Se o mesmo estiver incorreto então a data das ligações não corresponderá à data em que a chamada foi efetuada ou recebida;
- **Valor incorreto***:* O valor de uma ligação depende de uma série de parâmetros descritos em **O calculo do valor das ligações,** no item 7.1.

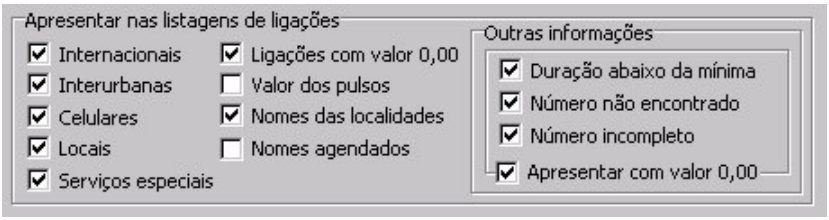
8.1.4. Totalizando informações

Ao totalizar informações dos relatórios e compará-los com a conta da concessionária observe:

- **Período de observação***:* Verifique o período de emissão da conta da concessionária;
- **Itens adicionais***:* Verifique itens adicionais que a conta da concessionária apresenta, tais como taxas de mensalidades, serviços especiais, multas, etc. Estes itens não são considerados no Rêmora, a menos que sejam inseridos pelo operador em Taxas administrativas e serviços especiais;
- **Chamadas não completadas***:* Caso o seu PABX esteja registrando as ligações por **Temporização de início de bilhetagem** (ver **Programações que afetam a bilhetagem,** item 2.4.1), possivelmente ligações não completadas estão sendo registradas como atendidas. Neste caso seus relatórios apresentaram mais ligações que a conta da concessionária e possivelmente com um total também maior;
- **Distribuição das ligações***:* Uma ligação telefônica é atribuída inicialmente ao ramal que a atendeu ou a efetuou. Caso a mesma ligação seja transferida para um outro ramal, então o PABX registra uma parte da ligação para o primeiro ramal considerando sua duração, e outra parte para o segundo ramal. Será registrado um bilhete de ligação para cada ramal que atendeu uma transferência desta ligação. Caso sua empresa faça uso freqüente de chamadas transferidas entre ramais (geralmente entre a telefonista e os ramais), então serão registradas mais ligações que a conta da concessionária e provavelmente com um valor total maior que o da mesma. Pois para cada transferência um bilhete de ligação é gerado, e o método de cálculo do valor considera um tempo mínimo para tarifar as chamadas (ver **O cálculo do valor das ligações** item 7.1).

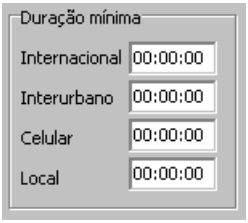
8.2 - Configuração dos relatórios

Define quais informações e como estas serão apresentadas nos relatórios:



- ☑ **Internacionais**: define se ligações internacionais serão apresentadas;
- ☑ **Interurbanas**: define se ligações interurbanas serão apresentadas;
- ☑ **Celulares**: define se ligações efetuadas a prefixos celulares serão apresentadas;
- ☑ **Locais**: define se ligações locais serão apresentadas nos relatórios;
- ☑ **Serviços especiais**: define se ligações de serviços especiais serão apresentadas. As ligações de serviço são aquelas cadastradas em Números especiais;
- ☑ **Ligações com valor 0,00**: define se os relatórios apresentarão ligações que possuam valor 0,00;
- ☑ **Valor dor pulsos**: define se os relatórios apresentarão a soma do valor dos pulsos;
- ☑ **Nomes das localidades**: define se os nomes das localidades de destino devem ser apresentadas;
- ☑ **Nomes agendados**: define se no destino das ligações serão apresentados nomes agendados;
- ☑ **Duração abaixo da mínima**: define se ligações com duração inferior ao limite configurado em **Duração mínima** serão apresentadas; Ligações com duração inferior a definida nestas configurações serão apresentadas com a informação **"Duração abaixo da mínima"**:
- ☑ **Número não encontrado**: define se ligações que apresentam informação "Número não encontrado" serão apresentadas. Esta informação é atribuída as ligações cujos números de telefone não foram localizados na lista de prefixos, serviços especiais ou ramais do PABX principal;
- ☑ **Número incompleto**: define se ligações com número de dígitos no telefone inferior ao configurado em **N cifras mínimo** serão apresentadas;
- ☑ **Apresentar com valor 0,00:** define se as ligações que

apresentam “Duração abaixo da mínima”, “Número não encontrado” e Número incompleto” serão apresentados com valor 0 ou apresentarão o valor calculado.

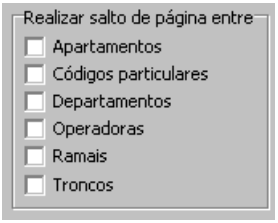


- **Internacional**: define a duração mínima para ligações DDI;
- **Interurbano**: define a duração mínima para ligações DDD;
- **Celular**: define a duração mínima para ligações celulares;
- **Local**: define a duração mínima para ligações locais;

Define o número mínimo de cifras que uma ligação deve possuir no número do telefone para ser considerada como ligação normal. Caso a quantidade de dígitos do número do telefone for menor que o configurado será apresentada a informação **“Número incompleto”**:

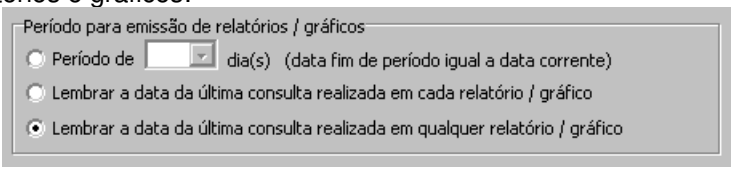
- **Internacional**: Número de cifras mínimo a considerar nas ligações internacionais;
- **Interurbano**: Número de cifras mínimo a considerar nas ligações interurbanas
- **Celular**: Número de cifras mínimo a considerar nas ligações celulares;
- **Local**: Número de cifras mínimo a considerar nas locais;.

Controla a realização de salto de página após a totalização das ligações de cada item:



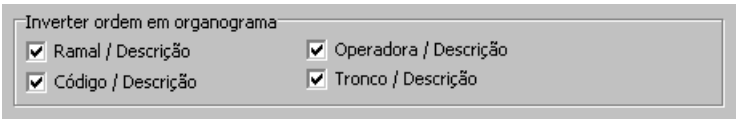
- ☑ **Apartamentos**: salta página a cada novo apartamento;
- ☑ **Códigos particulares**: salta página a cada novo código particular;
- ☑ **Departamentos**: salta página a cada novo departamento;
- ☑ **Operadoras**: salta página a cada nova operadora;
- ☑ **Ramais**: salta página a cada novo ramal;
- ☑ **Troncos**: salta página a cada novo tronco;

Controla o preenchimento automático do período de solicitação dos relatórios e gráficos:



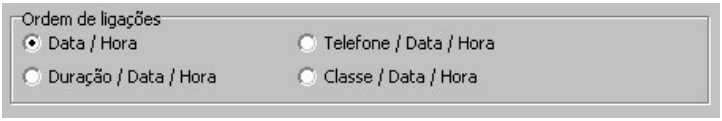
- ⊙ **Período de xx dia(s) (data fim de período igual a data corrente)**: define que o período de ligações ao solicitar relatórios/gráficos será preenchido com a data de final corrente e a data de início xx dias atrás;
- ⊙ **Lembrar a data da última consulta realizada em cada relatório/gráfico**: define que o período de ligações ao solicitar relatórios/gráficos será preenchido com o período informado na última solicitação do relatório/gráfico em questão;
- ⊙ **Lembrar a data da última consulta realizada em qualquer relatório/gráfico**: define que o período de ligações ao solicitar relatórios/gráficos será preenchido com o período informado na última solicitação de qualquer relatório/gráfico.

Altera a ordem de apresentação das informações no organograma de seleção dos relatórios:



- ☑ **Ramal** / **Descrição:** controla a apresentação dos ramais no organograma de seleção;
- ☑ **Código** / **Descrição:** controla a apresentação dos códigos particulares no organograma de seleção;
- ☑ **Operadora** / **Descrição:** controla a apresentação das operadoras no organograma de seleção;
- ☑ **Tronco** / **Descrição:** controla a apresentação dos troncos no organograma de seleção;

Altera a ordem de apresentação das informações nas listagens de ligações:

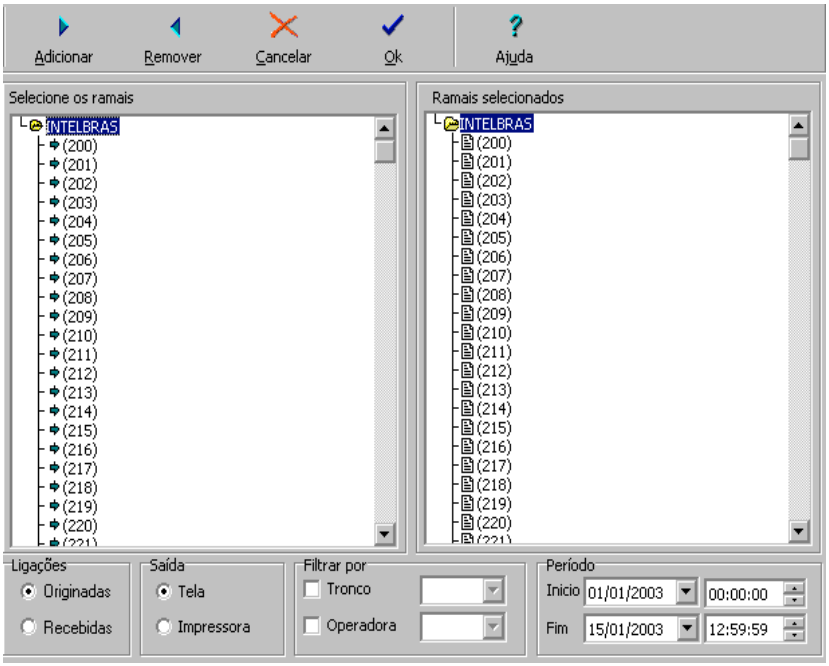


- ⊙ **Data**/**Hora**: utiliza data e hora para ordenar as ligações;
- ⊙ **Duração**/**Data**/**Hora**: utiliza duração, data e hora para ordenar as ligações;
- ⊙ **Telefone**/**Data**/**Hora**: utiliza telefone, data e hora para ordenar as ligações;
- ⊙ **Classe**/**Data**/**Hora**: utiliza classe, data e hora para ordenar as ligações.

Mensagem de rodapé: Define a mensagem a ser apresentada no rodapé dos relatórios.

8.3 – Solicitando relatórios

Ao solicitar relatórios os parâmetros para emissão dos mesmos deverão ser definidos pelo usuário. Estes parâmetros variam de acordo com o relatório desejado, sendo que a interface mais comum descrita abaixo:

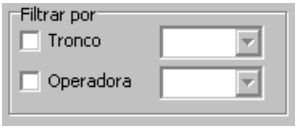


Adiciona o item selecionado (apresentados à esquerda) à lista de itens selecionados para emissão do relatório. Itens não estarão disponíveis para seleção caso o usuário não possua acesso aos mesmos;

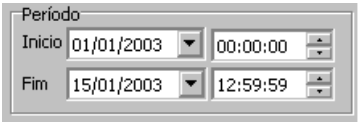
Remove o item da lista de itens selecionados para emissão de relatórios;

Determina qual o tipo de ligação que será utilizada para geração do relatório;

Indica se o relatório será apresentado na tela ou enviado diretamente para impressora.
Relatórios apresentados na tela poderão ser enviados para impressora durante a visualização;



Quando disponível permite restringir a emissão do relatório para uma determinada informação.



Define a data e hora de início e fim do período das ligações para geração do relatório.

Outras informações para seleção

Alguns relatórios utilizam interface específica a qual foram adicionados os seguintes controles:

Serão verificadas informações referentes ao tronco selecionado;

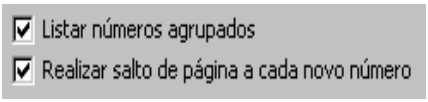
Serão verificadas informações referentes ao ramal selecionado;

Serão verificadas informações referentes a operadora selecionada;

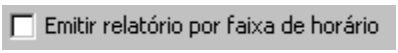
Serão verificadas informações referentes ao código particular selecionado;

Serão verificadas informações referentes ao telefone informado;

Serão verificadas informações com duração igual ou superior ao informado.

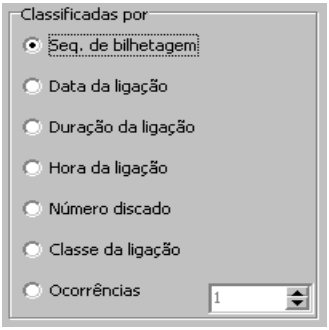


Organiza o relatório de ligações por número de telefone possibilitando emissão de um número por página;



Altera a verificação do período de ligações para considerar apenas

as ligações realizadas na faixa de horário definido;



Define de que forma o relatório será organizado ordenando as informações de acordo com o critério selecionado.
Ao selecionar classificar por ocorrências informe o número mínimo de mínimo que deve ser considerado na emissão do relatório.

- **Seqüência de bilhetagem**: apresenta as ligações organizadas pela ordem em que foram registradas;
- **Data da ligação**: classifica as ligações por ordem crescente de data;
- **Duração da ligação**: classifica as ligações por ordem decrescente de duração, sendo a primeira ligação a de maior duração;
- **Hora da ligação**: classifica as ligações organizando pelo hora em que foram realizadas;
- **Número discado**: classifica as ligações por ordem de número de telefone;
- **Classe da ligação**: classifica as ligações por classes;
- **Ocorrências**: apresenta as ligações ordenadas pelo número de ocorrências, ou seja pelo número de vezes que a chamada foi recebida ou originada.

Seleção de informações para relatório usando a agenda

Os relatórios utilizando a agenda possibilitam selecionar informações como grupos da agenda ou nomes agendados para os quais serão pesquisadas ligações originadas ou recebidas para os respectivos números de telefones.
Utilize os botões representados pelas setas para adicionar ou remover grupos ou nomes da agenda para emissão do relatório.

8.4 - Visualização de relatórios

Ao direcionar relatórios para a tela será apresentada uma tela de visualizações dos relatório que é uma imagem do que será enviado

para impressora. A visualização de relatórios lhe permitirá realizar as seguintes operações:

Envia o relatório atual para a impressora;

Salva o relatório em disco em dos seguintes formatos: Rêmora (*.qrp), Somente texto (*.txt), Rich Text Format (*.rtf) e Texto separado por ponto e virgula (*.csv). Se estiver salvando resumo então as opções disponíveis serão Resumo (*.rsm), html e Texto separado por ponto e virgula (*.csv);

Acessa opção de envio de relatório por *e-mail*;

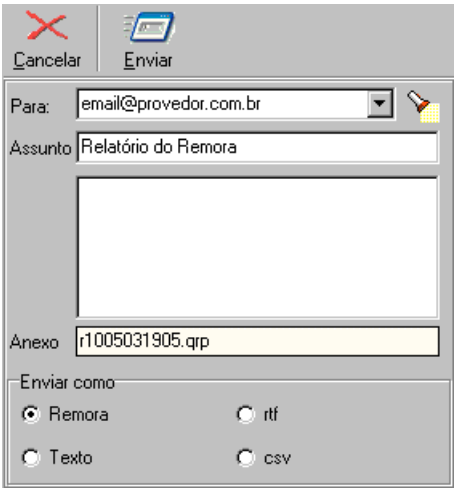
Aumenta imagem do relatório;

Diminui imagem do relatório;

Retrocede página de visualização do relatório;
A seta a esquerda retorna para a primeira página;

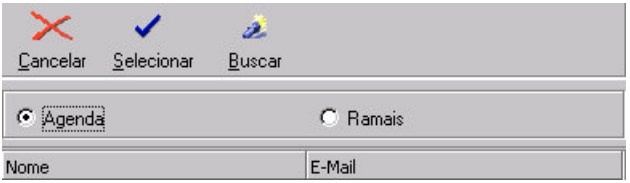
Avança página de visualização do relatório;
A seta a direita avança para a última página;

8.4.1 Enviando relatório por e-mail



As opções ”Rêmora”, “Texto”, “RTF” e “CSV” permitem selecionar que formato de arquivo será utilizado no relatório a ser enviado por email. Caso esteja sendo emitido resumos as opções “RSM”, “HTML” e “CSV” permitem selecionar o formato do arquivo a ser enviado por email.

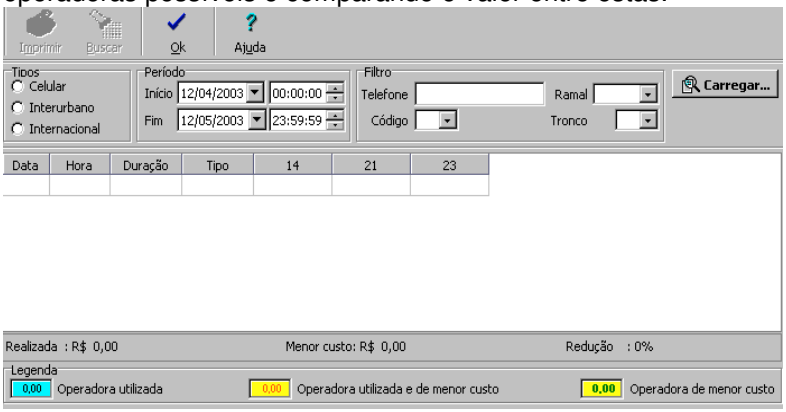
Para utilizar endereços de *e-mail* que estão na agenda ou no cadastro de ramais acesse a função de seleção de tais informações através do botão representado pela imagem ao lado.



- **Agenda**: clique nesta opção para selecionar e-mail cadastrado na agenda;
- **Ramais**: clique nesta opção para selecionar e-mail cadastrado no cadastro de ramais.

8.5 – Comparativo de operadoras

Permite realizar comparação do valor calculado para as operadoras telefônicas.
Para cada ligação será realizado o cálculo de valor utilizando as operadoras possíveis e comparando o valor entre estas.



- **Celular:** selecione ligações celulares;
- **Interurbano:** seleciona ligações interurbanas;
- **Internacional:** seleciona ligações internacionais;
- **Início:** informe o início do período das ligações a serem verificadas;
- **Fim:** informe o fim do período das ligações a serem verificadas;

Filtros: os filtros permitem verificar um determinado conjunto de ligações que tenham sido realizadas no período informado:

- **Telefone:** informe o número de telefone que deseja verificar;
- **Ramal:** selecione o ramal que deseja verificar;
- **Código:** selecione o código particular que deseja verificar;
- **Tronco:** selecione o tronco que deseja verificar;

8.6 - Relatório de emissão de contas

Apresenta uma relação das ligações originadas ou recebidas em um determinado período, separando-as de acordo com sua classe (DDD, Celular, etc). Verifique a seguir as opções de emissão deste relatório:

INTELBRAS **Remora v5**

Emissão de conta originada por ramal de 02/01/2003-00:00:00 a 03/01/2003-12:59:59

Ramal 200

	Via	Data	Hora	Duração	Telefone	Destino	Valor
CCE (Celular Estadual)							
Total 0	**Duração total**	000:00:00		**Duração média**	000:00:00	**Valor**	0,00
CCR (Celular Regional)							
Total 0	**Duração total**	000:00:00		**Duração média**	000:00:00	**Valor**	0,00
DDD (Discagem Direto)							
	04	02/01/2003	08:09:42	00:00:11	01239211274	SAO JOSE DOS CAMPOS	0,37
	05	02/01/2003	15:08:18	00:00:07	0462252511	PATO BRANCO	0,55
	04	02/01/2003	16:17:43	00:00:32	019936338704	SAO JOAO DA BOA VISTA	0,55
	05	02/01/2003	16:38:07	00:00:29	6223360	TUBARAO	0,48
	05	03/01/2003	10:44:14	00:00:41	01934515289	LIMEIRA	0,55
Total 5	**Duração total**	000:02:00		**Duração média**	000:00:24	**Valor**	2,50
LOC (Locais)							
Total 0	**Duração total**	000:00:00		**Duração média**	000:00:00	**Valor**	0,00

- **Código particular**: Emite o relatório considerando as ligações originadas pelo código particular selecionado;
- **Departamento**: Emite o relatório considerando as ligações originadas ou recebidas pelos ramais associados ao departamento selecionado;
- **Filtrar por**: Emite o relatório considerando as ligações originadas ou recebidas que atendam os requisitos definidos pelo filtros, os quais permitem definir número de telefone, ramal, tronco, operadora, código particular e duração das chamadas telefônicas a serem listadas;
- **Operadora**: Emite o relatório considerando as ligações originadas pela operadora selecionada;
- **Ramal**: Emite o relatório considerando as ligações originadas ou recebidas pelo ramal selecionado;
- **Tronco**: Emite o relatório considerando as ligações originadas ou recebidas pelo tronco selecionado.

8.7 - Relatório Gerencial/Conta

Este relatório apresenta um resumo da quantidade, duração e valor das ligações originadas ou recebidas organizando-as por classe (DDD, Celular, etc), separando-as por mês. Verifique a seguir as opções de emissão deste relatório:

INTELBRAS *Remora v5*

Conta originada por ramal de 02/01/2003-00:00:00 até 03/01/2003-12:59:59

Ramal 200

Mês Janeiro/2003

Classe	Quantidade	Duração	Valor
CCE (Celular Estadual)	2	00:00:09	1,04
CCR (Celular Regional)	9	00:00:14	2,25
DDD (DiscagemDireto)	5	00:00:11	2,50
DDDC (Conurbada)	5	00:00:16	0,60
LOC (Locais)	12	00:00:24	1,32
Total	33	000:01:14	7,71

- **Código particular**: Emite o relatório considerando as ligações originadas pelo código particular selecionado;
- **Departamento**: Emite o relatório considerando as ligações originadas ou recebidas pelos ramais associados ao departamento selecionado;
- **Filtrar por**: Emite o relatório considerando as ligações originadas ou recebidas que atendam os requisitos definidos pelo filtros, os quais permitem definir número de telefone, ramal, tronco, operadora, código particular e duração das chamadas telefônicas a serem listadas;
- **Operadora**: Emite o relatório considerando as ligações originadas pela operadora selecionada;
- **Ramal**: Emite o relatório considerando as ligações originadas ou recebidas pelo ramal selecionado;
- **Tronco**: Emite o relatório considerando as ligações originadas ou recebidas pelo tronco selecionado.

8.8 - Relatório Gerencial/Mensal

Este relatório apresenta um resumo mensal da quantidade, duração e valor das ligações originadas ou recebidas organizando-as por classe (DDD, Celular, etc), separando-as pelo item selecionado. Verifique a seguir as opções de emissão deste relatório:

INTELBRAS *Remora v5*

Gerência mensal originada por ramal de 02/01/2003-00:00:00 até 03/01/2003-12:59:59

Janeiro/2003	Classe	Quantidade	Duração	Valor
Ramal 200				
	CCE (Celular Estadual)	2	00:00:14	1,04
	CCR (Celular Regional)	9	00:02:07	2,25
	DDD (Discagem Direto)	5	00:02:00	2,50
	DDDC (Conurbada)	5	00:04:24	0,60
	LOC (Locais)	12	00:06:47	1,32
	Total	33	000:15:32	7,71

- **Código particular**: Emite o relatório considerando as ligações originadas pelo código particular selecionado;
- **Departamento**: Emite o relatório considerando as ligações originadas ou recebidas pelos ramais associados ao departamento selecionado;
- **Operadora**: Emite o relatório considerando as ligações originadas pela operadora selecionada;
- **Ramal**: Emite o relatório considerando as ligações originadas ou recebidas pelo ramal selecionado;
- **Tronco**: Emite o relatório considerando as ligações originadas ou recebidas pelo tronco selecionado.

8.9 - Listagem de ligações

Listagem de ligações apresenta uma relação das ligações originadas ou recebidas em um determinado período por um determinado item de seleção. Verifique a seguir as opções de emissão deste relatório:

INTELBRAS *Remora v5*

Ligações originadas por ramal de 02/01/2003-00:00:00 até 03/01/2003-12:59:59

Ramal 200 **Usuário** Telefonista

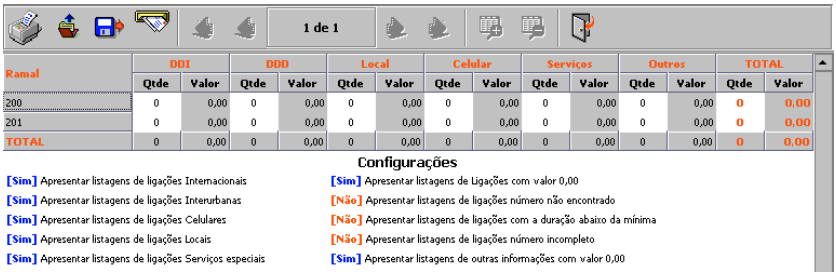
Via	Data	Hora	Duração	Classe	Telefone	Destino	Valor
04	02/01/2003	08:09:42	00:00:11	DDD	01239211274	SAO JOSE DOS CAMPOS	0,37
05	02/01/2003	15:08:18	00:00:07	DDD	0462252511	PATO BRANCO	0,55
04	02/01/2003	16:17:43	00:00:32	DDD	01936338704	SAO JOAO DA BOA VISTA	0,55
05	02/01/2003	16:38:07	00:00:29	DDD	6223360	TUBARAO	0,48
05	03/01/2003	10:44:14	00:00:41	DDD	01934515289	LIMEIRA	0,55

- **A cobrar**: apresenta ligações originadas a cobrar ou recebidas a cobrar. A listagem de ligações recebidas a cobrar somente estará disponível se o seu PABX for digital com entroncamento digital (placa E1).
- **Apartamento**: apresenta ligações realizadas ou recebidas por apartamentos. Os apartamentos são associados aos ramais no cadastro de ramais;
- **Código particular**: apresenta ligações originadas por código particular;
- **Controle genérico**: apresenta ligações originadas ou recebidas pelo ramal associado a controle genérico selecionado na emissão do relatório;
- **Classificadas por**: apresenta ligações organizando-as por um dos seguintes critérios:
  - **Seqüência de bilhetagem**: apresenta as ligações organizadas pela ordem em que foram registradas;
  - **Data da ligação**: classifica as ligações por ordem crescente de data;
  - **Duração da ligação**: classifica as ligações por ordem decrescente de duração, sendo a primeira ligação a de maior duração;
  - **Hora da ligação**: classifica as ligações organizando pelo hora em que foram realizadas;
  - **Número discado**: classifica as ligações por ordem de número de telefone;
  - **Classe da ligação**: classifica as ligações por classes;
  - **Ocorrências**: apresenta as ligações ordenadas pelo número de ocorrências, ou seja pelo número de vezes que a chamada foi recebida ou originada;
- **Departamento**: apresenta ligações originadas ou recebidas pelos ramais associados ao departamento selecionado;

- **Filtrar por**: apresenta ligações originadas ou recebidas que atendam os requisitos definidos pelo filtros, os quais permitem definir número de telefone, ramal, tronco, operadora, código particular e duração das chamadas telefônicas a serem listadas no relatório;
- **Número de telefone**: apresenta ligações originadas ou recebidas para determinado número de telefone;
- **Não atendidas**: apresenta ligações recebidas e não atendidas;
- **Operadora**: apresenta ligações originadas através operadora selecionada;
- **Ramal**: apresenta ligações originadas ou recebidas para o ramal selecionado;
- **Tronco**: apresenta ligações originadas ou recebidas através dos tronco selecionado;
- **Listagem de ligações usando a agenda**
  - **Grupos da agenda**: apresenta ligações originadas ou recebidas para os números de telefone agendados sob os grupos de agenda selecionados;
  - **Nomes agendados**: apresenta ligações originadas ou recebidas para os números de telefone agendados para os nomes selecionados.
  - **Números não agendados**: apresenta ligações originadas ou recebidas para números de telefone que não estão cadastrados na agenda.

8.10 – Resumos

Esta opção de relatório apresenta um resumo das ligações para cada classe de ligação organizando-as de acordo com o item selecionado:

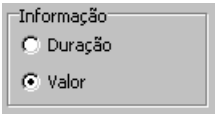


Ramal	DDI		DDD		Local		Celular		Serviços		Outros		TOTAL	
	Qtde	Valor	Qtde	Valor	Qtde	Valor	Qtde	Valor	Qtde	Valor	Qtde	Valor	Qtde	Valor
200	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
201	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
TOTAL	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

A legenda abaixo do resumo informa as opções da configuração de relatórios (definidas no item 8.2) que estão selecionadas.

- **Código particular**: Gera o resumo considerando as ligações originadas pelo código particular selecionado;
- **Departamento**: Gera o resumo considerando as ligações originadas ou recebidas pelos ramais associados ao departamento selecionado;
- **Operadora**: Gera o resumo considerando as ligações originadas pela operadora selecionada;
- **Ramal**: Gera o resumo considerando as ligações originadas ou recebidas pelo ramal selecionado;
- **Tronco**: Gera o resumo considerando as ligações originadas ou recebidas pelo tronco selecionado.

O resumo poderá ser gerado para observar uma das seguintes informações:



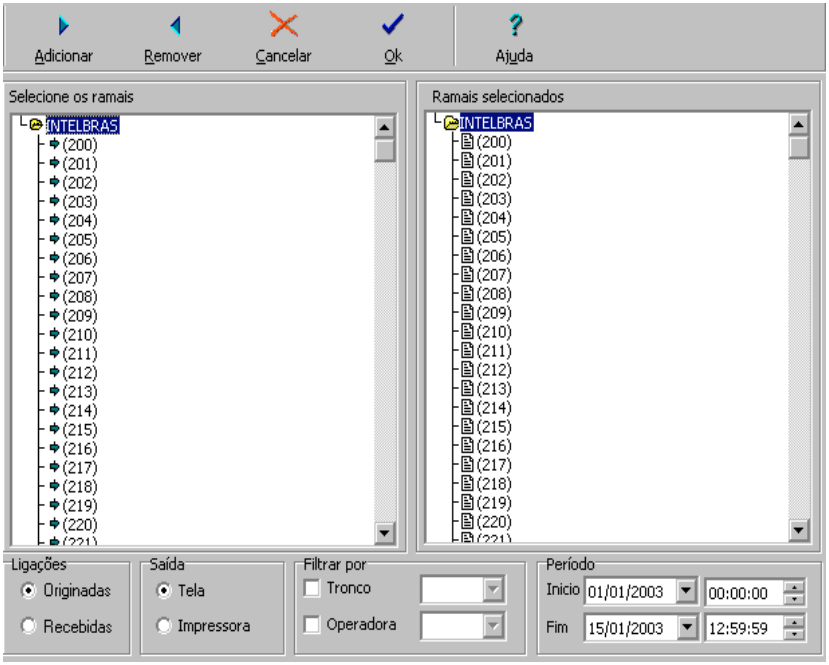
Ao solicitar a geração do resumo selecione o tipo de informação que deseja observar.

8.11 - Ler relatório de arquivo

- Permite abrir arquivos de relatórios previamente gravados em disco.

9 – GRÁFICOS

Ao solicitar gráficos os parâmetros para emissão dos mesmos deverão ser definidos pelo usuário. Estes parâmetros variam de acordo com o relatório desejado, sendo utilizada a seguinte interface:

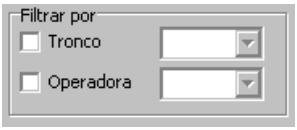


Adiciona o item selecionado (apresentados à esquerda) à lista de itens selecionados para emissão do gráfico. Itens não estarão disponíveis para seleção caso o usuário não possua acesso aos mesmos;

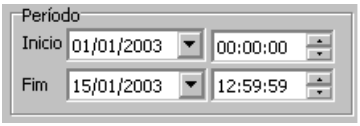
Remove o item da lista de itens selecionados para emissão de gráficos;

Determina qual o tipo de ligação que será utilizada para geração do gráfico;

Indica se o gráfico será apresentado na tela ou enviado diretamente para impressora.
Gráficos apresentados na tela poderão ser enviados para impressora durante a visualização;



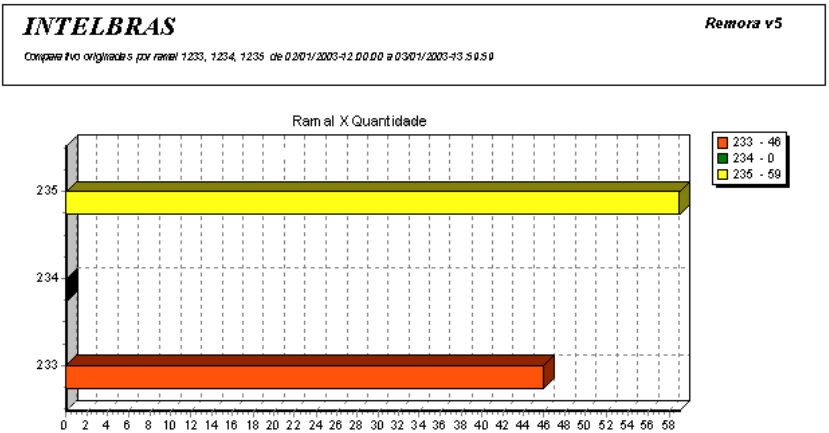
Quando disponível permite restringir a emissão do gráfico para uma determinada informação.



Define a data e hora de início e fim do período das ligações para geração do gráfico.

9.1 - Gráfico comparativo

Permite realizar uma comparação direta entre os itens selecionados observando a quantidade, duração e valor das ligações originadas ou recebidas. Através deste gráfico é possível comparar entre os seguintes itens:

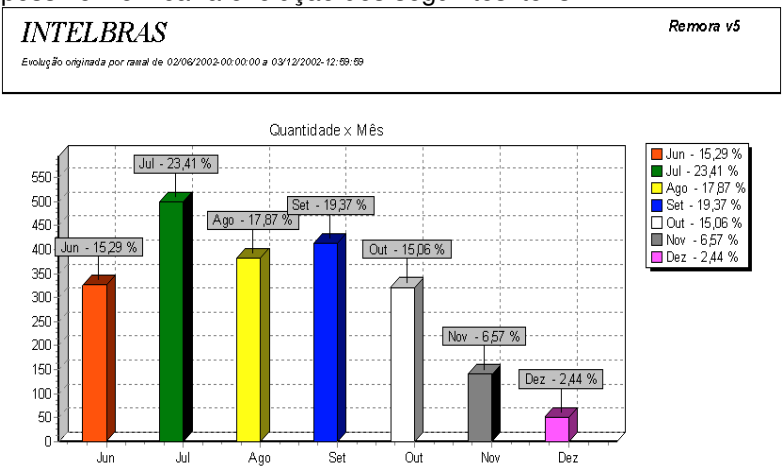


- **Código particular**: Gera o gráfico considerando as ligações originadas pelo código particular selecionado;

- **Departamento**: Gera o gráfico considerando as ligações originadas ou recebidas pelos ramais associados ao departamento selecionado;
- **Operadora**: Gera o gráfico considerando as ligações originadas pela operadora selecionada;
- **Ramal**: Gera o gráfico considerando as ligações originadas ou recebidas pelo ramal selecionado;
- **Tronco**: Gera o gráfico considerando as ligações originadas ou recebidas pelo tronco selecionado.

9.2 - Gráfico de evolução

Permite acompanhar a evolução mensal da quantidade, duração e valor das ligações originadas ou recebidas. Através deste gráfico é possível verificar a evolução dos seguintes itens:

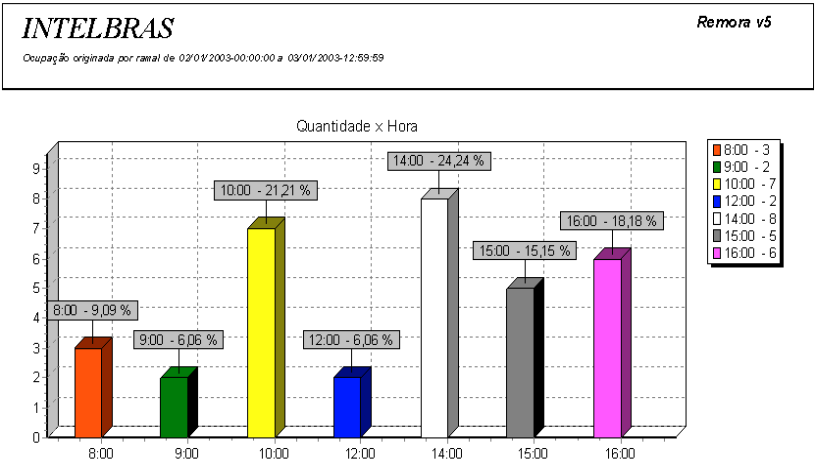


- **Código particular**: Gera o gráfico considerando as ligações originadas pelo código particular selecionado;
- **Departamento**: Gera o gráfico considerando as ligações originadas ou recebidas pelos ramais associados ao departamento selecionado;
- **Operadora**: Gera o gráfico considerando as ligações originadas pela operadora selecionada;

- **Ramal**: Gera o gráfico considerando as ligações originadas ou recebidas pelo ramal selecionado;
- **Tronco**: Gera o gráfico considerando as ligações originadas ou recebidas pelo tronco selecionado.

9.3 - Gráfico de ocupação

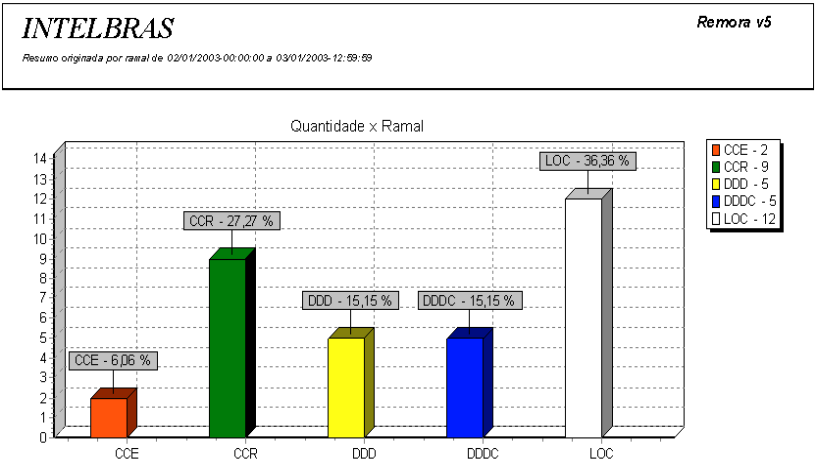
Permite verificar a ocupação gerada pelo item selecionado observando os horários de ocorrência das ligações originadas ou recebidas de acordo com a quantidade, duração e valor destas. Através deste gráfico é possível verificar a ocupação dos seguintes itens:



- **Código particular**: Gera o gráfico considerando as ligações originadas pelo código particular selecionado;
- **Departamento**: Gera o gráfico considerando as ligações originadas ou recebidas pelos ramais associados ao departamento selecionado;
- **Operadora**: Gera o gráfico considerando as ligações originadas pela operadora selecionada;
- **Ramal**: Gera o gráfico considerando as ligações originadas ou recebidas pelo ramal selecionado;
- **Tronco**: Gera o gráfico considerando as ligações originadas ou recebidas pelo tronco selecionado.

9.4 - Gráfico de resumo das ligações

Permite verificar a utilização do telefone realizada pelo item selecionado observando a classe das ligações originadas ou recebidas, avaliando quantidade, duração e valor destas. Através deste gráfico é possível avaliar a utilização do telefone realizada pelos seguintes itens:



- **Código particular**: Gera o gráfico considerando as ligações originadas pelo código particular selecionado;
- **Departamento**: Gera o gráfico considerando as ligações originadas ou recebidas pelos ramais associados ao departamento selecionado;
- **Operadora**: Gera o gráfico considerando as ligações originadas pela operadora selecionada;
- **Ramal**: Gera o gráfico considerando as ligações originadas ou recebidas pelo ramal selecionado;
- **Tronco**: Gera o gráfico considerando as ligações originadas ou recebidas pelo tronco selecionado.

10 – FERRAMENTAS

O menu de ferramentas oferece opções para realização de manutenção nos arquivos do programa.

10.1 – Atualização

A opção de **Atualização** acessa a função de atualização automática descrita no capítulo *4 – Sistema de atualização automática;*

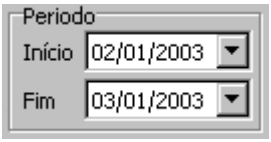
10.2 –Apagar ligações, Backup e Restaurar

As opções **Apagar ligações**, **Backup** e **Restaurar backup** acessam respectivas funções disponíveis no programa Utilitários descritas no capítulo 11.
O programa realiza automaticamente backup das ligações do mês anterior a cada novo mês. E um ano após terem sido registradas serão removidas automaticamente.

10.3 - Ligações registradas

Permite verificar informações sobre as ligações originadas ou recebidas interativamente sem a necessidade de geração de relatórios.

Carregando informações

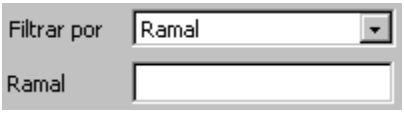


Para carregar informações informe o período

de observação desejado, selecione o tipo de ligação e clique no botão carregar:

Define o tipo de ligação a ser carregada;

Filtrando informações



Filtros poderão ser aplicados às informações carregadas para apresentar apenas as informações de interesse;

Outras funções

Permite remover a ligação selecionada;

Permite editar a ligação selecionada;

Realiza o agrupamento das informações para um dos itens possíveis: código particular, classe, ramal, tronco ou operadora;

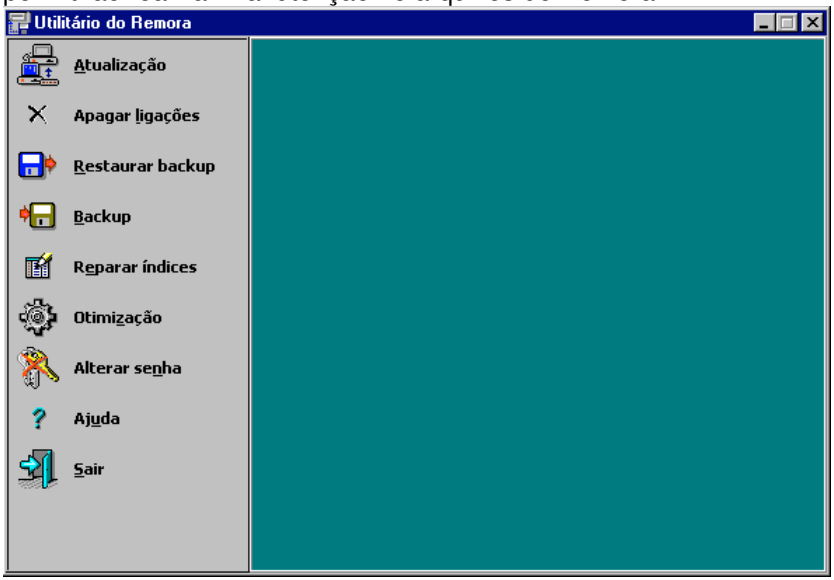
Remove o agrupamento de ligações retornando ao formato normal de lista de ligações;

Expande a apresentação das ligações dos agrupamentos;

Contrai a apresentação das ligações dos agrupamentos.

11 – Utilitátios

O programa RWUTIL.EXE oferece uma série de ferramentas que lhe permitirão realizar manutenção no arquivos do Rêmora.

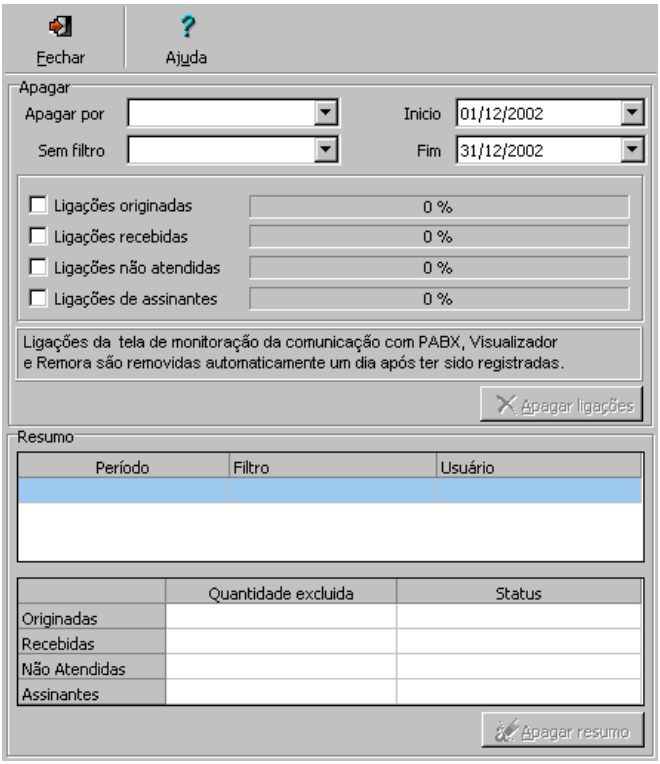


11.1 - Atualização

Acessa a função de atualização automática. Ver capítulo ***4 – Sistema de atualização automática.***

11.2 - Apagar ligações

Para que informações não mais desejadas possam ser eliminadas o programa oferece a função apagar ligações com a seguinte interface:

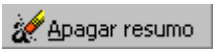


- **Apagar por**: selecione o tipo de filtro a ser utilizado para apagar ligações;
- **Sem filtro|ramal|tronco|operadora|número**: de acordo com o tipo de filtro selecionado permite selecionar qual das informações correspondente ao filtro (ramal, tronco, etc) será verificada ao apagar ligações;
- **Início**: data de início do período em que as ligações serão removidas de acordo com o filtro selecionado;
- **Fim**: data de fim do período em que as ligações serão removidas de acordo com o filtro selecionado;
- **Ligações originadas**: selecione esta opção para que as ligações originadas sejam verificadas;
- **Ligações recebidas**: selecione esta opção para que as ligações recebidas sejam verificadas;
- **Ligações não atendidas**: selecione esta opção para que as ligações não atendidas sejam verificadas;

- **Ligações de assinantes**: selecione esta opção para que as ligações de identificação de assinantes sejam verificadas;

O botão apagar inicia a verificação de ligações a serem removidas. Somente estará habilitado se um dos tipos de ligação estiver selecionado;

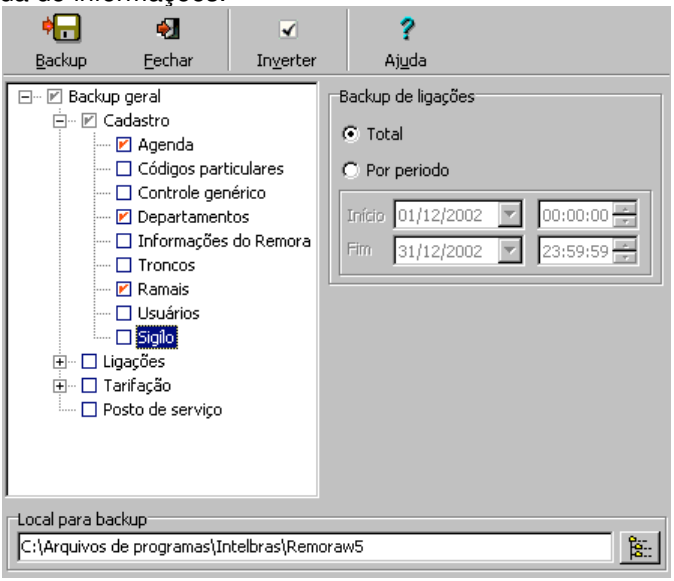
No resumo são apresentadas informações que permitem observar as últimas operações realizadas. Para limpar o registro destas operações utilize a função para apagar resumo através do botão:



Apaga informações do resumo de operações.

11.3 - Backup

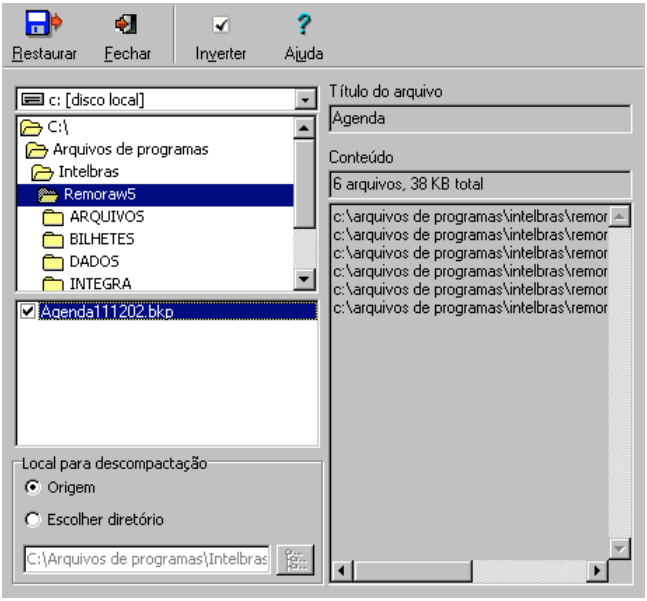
A função de *backup* permite realizar cópia das informações armazenadas no programa. Realize o *backup* de suas ligações periodicamente isto poderá assegurar que suas informações não sejam perdidas em caso de falha no disco ou mesmo eliminação não desejada de informações.



- **Total**: gera o *backup* de todas as ligações do tipo de ligação selecionada;
- **Por período**: gera *Backup* parcial das ligações do período definido pelo usuário.
- **Local para backup**: define o caminho de destino dos arquivos gerados pelo *backup*;

11.4 - Restaurar

Realiza o procedimento de recuperação de informações geradas pelo procedimento de *backup*.

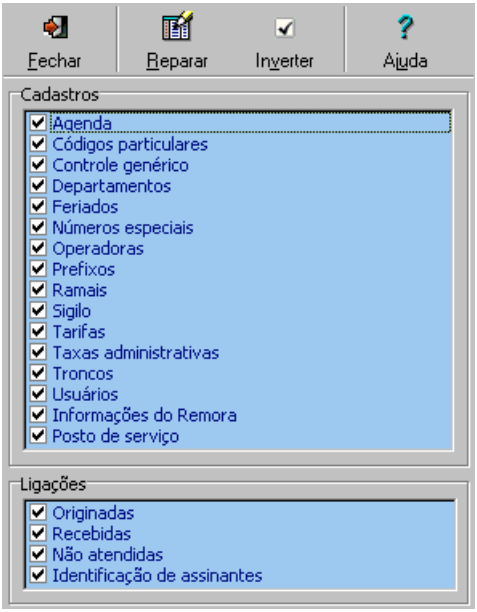


Para realizar a recuperação de informações localize os arquivos de *backup* e defina o local para de destino dos arquivos a serem recuperados:

- **Origem**: os arquivos serão restaurados nas pastas em que estavam quando realizado o *backup*;
- **Escolher diretório**: informe um novo caminho para restauração dos arquivos.

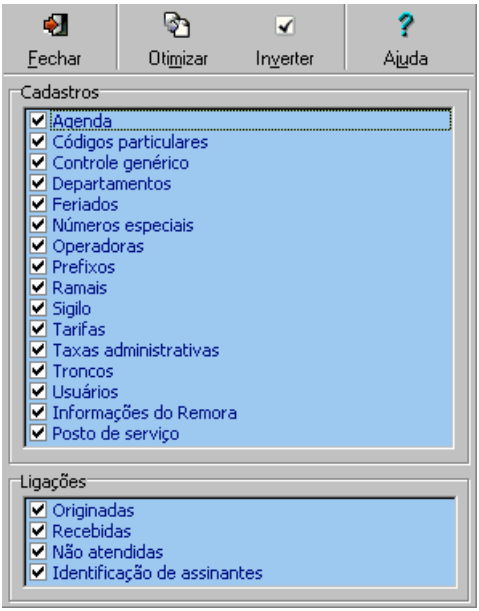
11.5 – Reparar indices

Utilize a função de reparação de índices para recuperar arquivos que necessitem reorganizar seus índices. Esta operação pode ser necessária caso arquivos de indices apresentem problemas.
Para utilizá-lo selecione os arquivos que deseja verificar e clique no botão **Reparar indices**.



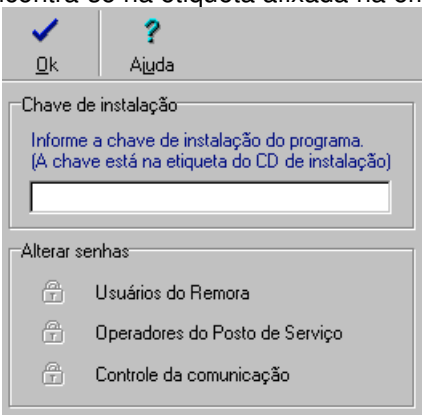
11.6 – Otimização

Utilize a função de otimização para reorganizar arquivos de informação removendo fisicamente informações que tenham sido apagadas pelo usuário ou quando informações tenham sido adicionados pela função de recuperação de backup.
Para utilizá-lo selecione os arquivos que deseja verificar e clique no botão **Otimização**.



11.7 – Alterar senha

Esta função permite ao administrador do programa a recuperação do acesso aos programas caso suas senhas tenham sido esquecidas.
Para liberar as opções de alteração de senha informe a chave de instalação que encontra-se na etiqueta afixada na embalagem do CD.



12 – VISUALIZADOR

O visualizador é um programa acessório que permite a visualização e emissão de relatórios em ambiente de rede.

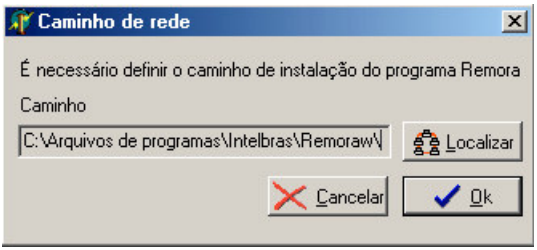
Acessa as funções da agenda;

Configura o caminho de rede de instalação do programa Rêmora;

Apresenta as opções de emissão de relatórios;

Apresenta as opções de emissão de gráficos.

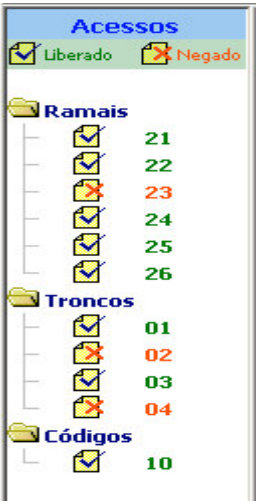
12.1 - Configuração



- **Caminho:** Indica o caminho de instalação do Rêmora, para que o Visualizador tenha acesso a base de dados.

12.2 - Filtros

Os filtros são controles de acesso às informações sobre os ramais, códigos particulares e troncos que permitem definir que informações o usuário terá acesso. São definidos no cadastro de usuários.



Acessos: apresenta na tela principal uma relação dos filtros definidos para o usuário.

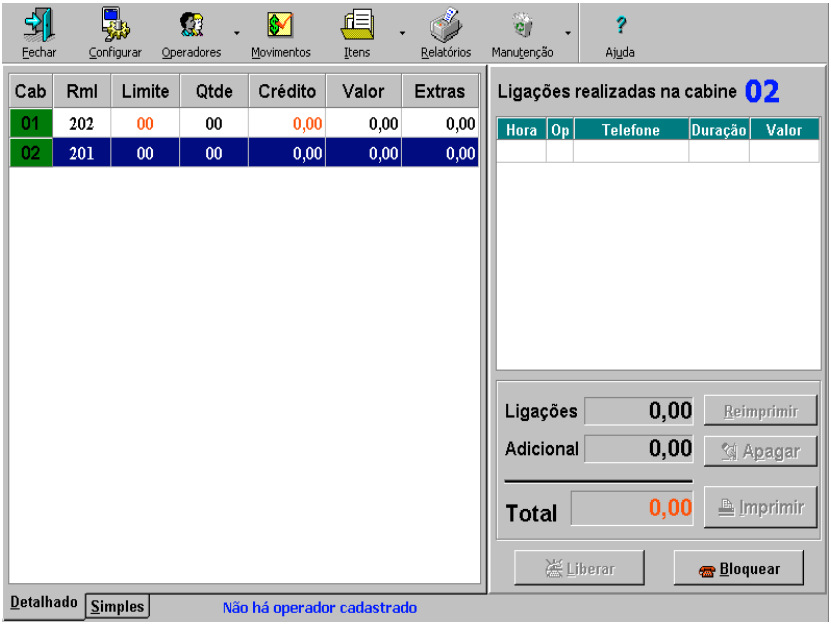
informa que o usuário pode gerar relatório pelo ramal, tronco ou código particular;

informa que o usuário não pode gerar relatório pelo ramal, tronco ou código particular.

13 - POSTO DE SERVIÇO

Posto de serviço é um recurso do programa de comunicação com o PABX que lhe permite operar um posto de serviço telefônico.
Realize as configurações das cabines para que o programa passe a monitorar as cabines telefônicas registrando suas ligações.
Cadastre os operadores do posto telefônico e se desejar controlar itens de estoque como cartões indutivos, insira informações em Itens.

Para navegar rapidamente as cabines 1 a 10 podem ser selecionadas teclando as teclas de 1 a 0, as demais funções podem ser acessadas teclando a letra em destaque.



- ⇨ **Cab**: número da cabine;
- ⇨ **Rml**: número do ramal associado à cabine;
- ⇨ **Limite**: definido em configurações limita a quantidade máxima de ligações que a cabine pode realizar antes de ser bloqueada;
- ⇨ **Qtde**: informa a quantidade de ligações atual da cabine;

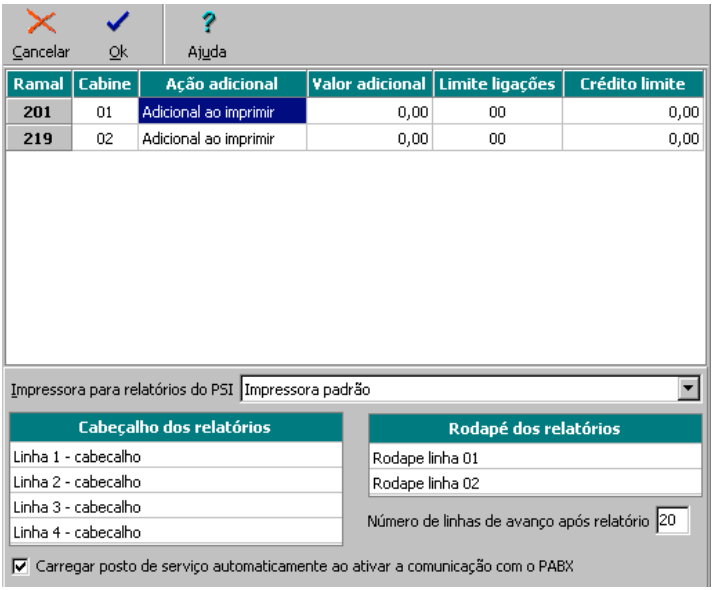
- ⇨ **Crédito**: definido em configurações limita o valor máximo somadas as ligações que a cabine pode realizar antes de ser bloqueada;
- ⇨ **Valor**: informa o valor atual as ligações da cabine;
- ⇨ **Extras**: informa os valores adicionais definidos na configuração acrescentados às ligações da cabine.

Detalhado/Simples: o programa oferece duas interfaces de operação uma detalhada contendo todas as informações de controle da cabine e uma simplificada com visualização maior em que apenas a totalização das cabines é apresentada;
Ligações: ao selecionar uma cabine as ligações serão apresentadas a direita da tela possibilitando impressão de recibo (reimpressão se houver falha na impressora) ou limpeza da cabine através do botão Apagar.
Quando as ligações são impressas ou apagadas, os valores são registrados em Movimento para posterior conferência e as ligações removidas da cabine.
Estas informações são associadas ao operador responsável pela sessão de trabalho de forma que o Movimento permite identificar em seu relatório o responsável por aqueles registros de valores;

Bloqueio/Liberação: ramais poderão ser bloqueados manualmente ou automaticamente (pelo programa) e liberados manualmente pelo operador. O bloqueio automático será realizado quando um dos limites definido na Configuração for alcançado.

13.1 - Configuração do posto de serviço

Para que ligações sejam registradas nas cabines é necessário configurá-las com o número do ramal que está instalado nas mesmas.

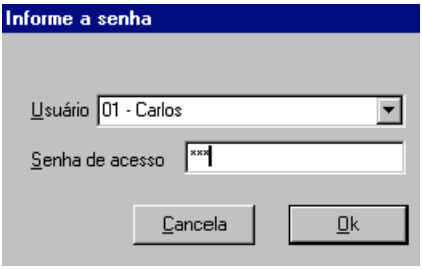


- **Cabine:** associe um número de cabine de 01 a 99 ao ramal correspondente;
- ⇩ **Ação adicional:** permite definir a cobrança de valores adicionais por ligação realizadas na cabine configurada. O valor adicional poderá ser utilizado quando estiver sendo configurada uma cabine de fax ou internet, cujas ligações devem ter um acréscimo no valor. Poderá ser aplicado um valor adicional por minuto, um valor fixo por ligação ou adicionar um valor ao solicitar impressão do recibo das ligações;
- **Valor adicional:** Define o valor a ser adicionado nas ligações da cabine conforme definido no campo **Ação adicional**;
- **Limite ligações:** define a quantidade máxima de ligações que poderão ser realizadas na cabine antes que a mesma seja bloqueada automaticamente pelo programa;
- **Crédito limite:** define o valor máximo das ligações somadas da cabine que poderão ser realizadas antes que a mesma seja bloqueada automaticamente pelo programa. As ligações não podem ser desligadas pelo PABX, então quando o valor da cabine estiver próximo do limite, e uma nova ligação for realizada, esta poderá fazer com que o valor total da cabine ultrapasse o limite configurado;

- ⇩ **Impressora para relatórios do PSI:** defina para qual impressora serão enviados os relatórios emitidos no posto de serviço. Os relatórios do posto de serviço são emitidos em formato para bobina de 9 cm, as quais podem ser utilizadas em impressoras de 40 colunas ou impressoras matriciais com tracionamento adequado para tal;
- ❑ **Cabeçalho dos relatórios:** estas informações serão apresentadas no cabeçalho dos relatórios e normalmente são configuradas com informações do posto de serviço como nome, endereço, telefone, etc;
- ❑ **Rodapé dos relatórios:** informação que serão apresentadas ao final do relatório de ligações das cabines;
- ☑ **Carregar posto de serviço automaticamente ao ativar a comunicação com o PABX:** define se a função de posto de serviço deve ser carregada automaticamente quando o programa de comunicação com o PABX estiver sendo aberto.

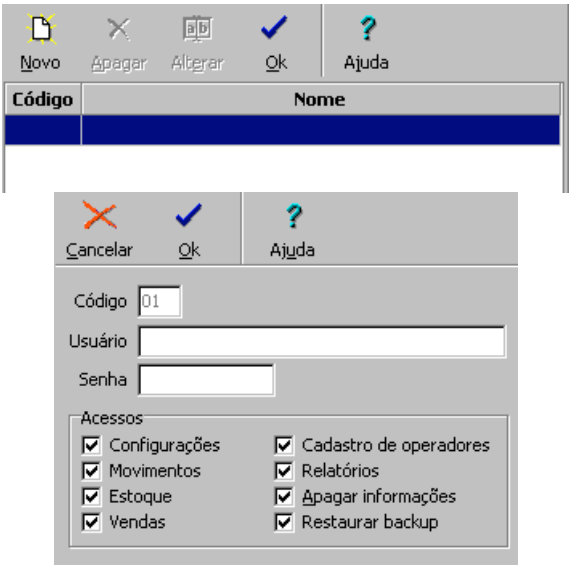
13.2 – Troca de operador

Através desta função o programa permitirá que um novo operador passe a operar o posto de serviço. Poderá ser utilizada para bloquear o programa para uso quando o operador necessitar ausentar-se por alguns instantes.



13.3 – Registro de operadores

O registro de operadores mantém a relação dos operadores do posto de serviço com suas respectivas senhas e definições de acesso às funções do programa:

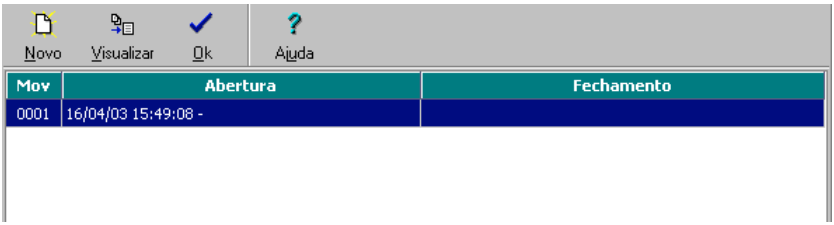


- **Código**: fornecido pelo programa define o código de cadastro do operador;
- ❑ **Usuário**: informe o nome do operador do posto de serviço;
- ❑ **Senha**: informe uma senha para o operador;
- ☑ **Acessos**: defina quais funções o operador poderá utilizar.

As senhas dos operadores do posto de serviço poderão ser alteradas através da função **Restaurar senhas** do programa Utilitários descrita no item 11.7.

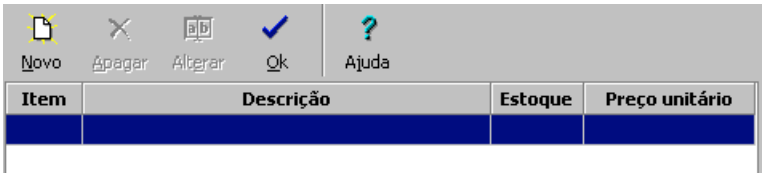
13.4 - Movimentos

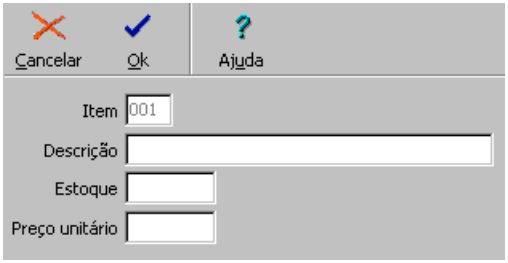
O movimento mantém um registro das operações realizadas pelos operadores nas cabines e com itens de estoque fornecendo um mecanismo de controle da movimentação do posto de serviço. Sempre existirá um movimento aberto para registro das operações, sendo que este poderá ser encerrado a qualquer momento sendo aberto um novo registro. .



13.5 – Itens de estoque

O programa oferece uma forma simples de registrar a quantidade de itens como cartões indutivos ou qualquer outro produto para efeito de controle das operações realizadas no posto de serviço com tais materiais. Além do registro dos itens o programa permite registrar a venda de tais itens, o que permitirá emissão de relatório de controle.

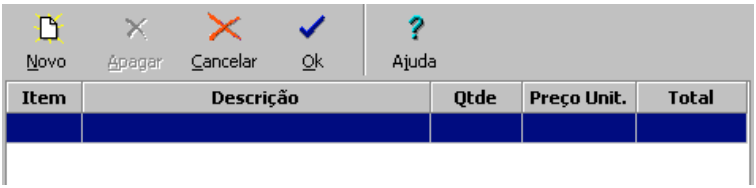




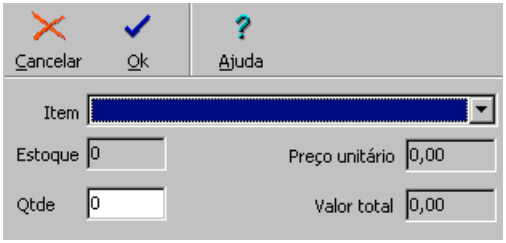
- **Item**: código do produto, definido pelo programa;
- **Descrição**: identificação do produto;
- **Estoque**: quantidade em estoque do produto;
- **Preço unitário**: preço unitário de venda do item;

13.6 - Venda de itens

Para controle de operações de venda de produtos em estoque, as vendas destes itens poderão ser registradas através desta função:



O registro de venda de itens permite informar várias operações e as gravará após clicar no botão **Ok**.



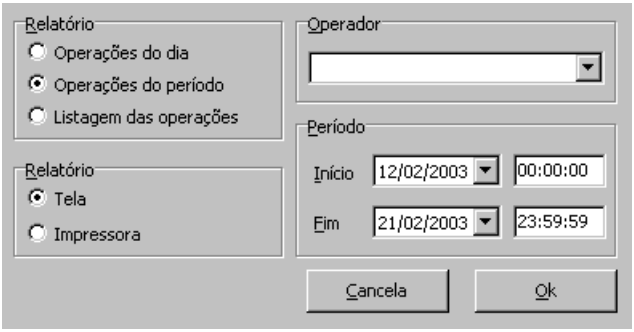
- **Item**: selecione o item que deseja registrar a venda;
- **Estoque**: informa a quantidade disponível do item selecionado;
- **Preço unitário:** : informa o preço unitário do item selecionado.
- **Qtde**: informe ao programa a quantidade vendida do item selecionado
- **Valor total**: informa o valor total da operação.

13.7 – Relatórios

Os seguintes relatórios estão disponíveis no posto de serviço:

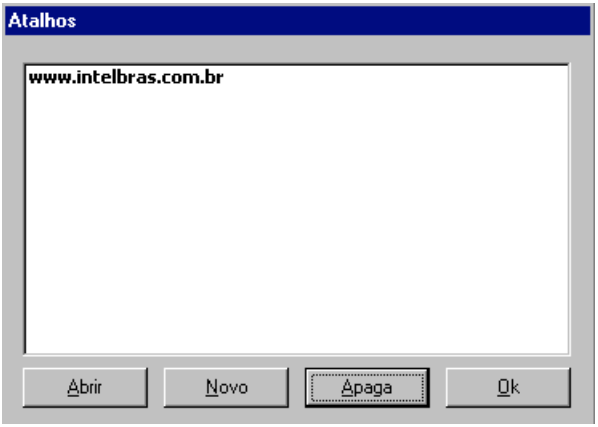
- **Operações do dia:** emite relatório contendo um resumo das operações realizadas no dia;
- **Operações do período:** emite relatório contendo um resumo das operações realizadas no período na sessão de trabalho do operador selecionado;

- **Listagem das operações:** emite listagem das ligações realizadas no período na sessão de trabalho do operador selecionado;



- **Operador**: selecione o operador para o qual emitir o relatório;
- **Tela:** direciona o relatório para a tela;
- **Impressora:** direciona o relatório para a impressora;
- **Inicio:** informe o início do período a considerar no relatório;
- **Fim:** informe o fim do período a considerar no relatório.

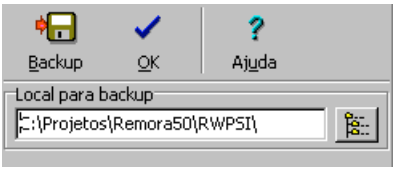
13.8 – Atalhos



A função de atalhos permite editar e abrir links para páginas da internet úteis em postos de serviço como serviços de auxílio a lista disponíveis nos sites das operadoras.

13.9 - Realiza *backup*

Backup das informações do posto de serviço poderão ser realizados através desta função. Defina o caminho de destino do arquivo de *backup* e então clique no botão ***Backup***:



13.10 - Restaura *backup*

Acessa a função de recuperação de backup disponíveis no programa Utilitários descrita no item 11.4.

13.11 - Simula ligação

Acessa a função de simulação de ligações também disponível no programa Rêmora e descrita no item 7.10.

14 – INTEGRAÇÃO COM OUTROS PROGRAMAS

Para realizar a integração do programa Rêmora com outros programas que, por alguma razão necessitem informações sobre as ligações deverá ser ativado na configuração do programa de comunicação com o PABX:

- ☑ **Gravar ligações em arquivo texto para integração com outros programas*:*** gera cópia das ligações em arquivo texto na subpasta INTEGRA (esta subpasta está localizada dentro da pasta de instalação do Rêmora) para que outros programas possam fazer uso destas informações
- ☑ **Gravar ligações em arquivo texto individuais para cada ramal:** definida em conjunto com a opção gera cópia das ligações em arquivo texto na subpasta INTEGRA (esta subpasta está localizada dentro da pasta de instalação do Rêmora), com as informações separadas para cada ramal, em arquivos distintos.

Esta definição fará com que o programa de comunicação grave as informações sobre as ligações em arquivo texto a ser armazenado na subpasta INTEGRA. De acordo com as configurações acima será criado um único arquivo (LIGACOES.TXT) onde estarão contidas todas as ligações ou um arquivo para cada ramal (arquivos compatíveis com versão 3.2X do Rêmora) nomeados como RMOnnnnn.TXT

Para fazer uso destes arquivos o programa que irá ler as informações (sua aplicação) deverá renomear o arquivo e então realizar sua leitura e posteriormente deverá eliminá-lo, uma vez que ao ser registrada uma nova ligação o arquivo será recriado.

Estrutura do arquivo único LIGACOES.TXT

- ⇨ **Hora** (8) - hora de gravação da informação;
- ⇨ **T** (1) - tipo da ligação;
  - **S** - Ligação de saída
  - **E** - Ligação de entrada
  - **N** - Ligação não atendida
  - **A** - Ligação antes de atendimento
- ⇨ **OP** (2) - código da operadora;
- ⇨ **TR** (2) - número do tronco;

- ⇨ **RRRRR** (5) - número da ramal;
- ⇨ **NNNNN** (20) - número do telefone;
- ⇨ **HH:MM:SS** (8) - hora de início da ligação;
- ⇨ **HH:MM:SS** (8) - duração da ligação;
- ⇨ **DD/MM/AAAA** (10) - data de início da ligação;
- ⇨ **CL** (2) - código da ligação;
- ⇨ **99999,99** (7) - valor da ligação;
- ⇨ **DDDDDD** (25) - destino/origem ligação.