

Manual do Utilizador

GlobalConnect

Gravação de Chamadas





Índice

1. Introdução	3
2. Funcionalidades de gestor	4
2.1. Licenças de gravação.....	4
2.2. Gestão da gravação.....	5
2.3. Atribuir gravação de chamadas	8
3. Funcionalidade de utilizador.....	13
3.1. Configuração pelo utilizador	13
3.2. Interação com outros serviços	14
4. Gerir gravações	15
4.1. Período temporal	16
4.2. Critérios de seleção aplicáveis.....	17
4.3. Lista da chamadas gravadas.....	18
4.3.1. Ouvir uma gravação de chamada	18
4.3.2. Descarregar gravações de chamadas	18
4.3.3. Eliminar gravações de chamadas.....	19
5. Gravação externa de chamadas.....	21
6. Recomendações	22



1. Introdução

O serviço GlobalConnect disponibiliza a Gravação de Chamadas, permitindo selecionar os números do utilizador, nos quais se pretende gravar as chamadas de entrada e/ou saída e em qualquer equipamento fixo ou telemóvel.

A funcionalidade é gerida no portal de selfcare e encontra-se disponível quer para o gestor quer para o utilizador. Cabe ao cliente a responsabilidade de cumprir todas as obrigações legais associadas ao tratamento de dados de Gravação de Chamadas (Deliberação n.º 1039/2017 e Deliberação n.º 629/2010 – Princípios aplicáveis ao tratamento de dados de gravação de chamadas, da Comissão Nacional de Proteção de Dados), bem como a gestão das gravações e do espaço de armazenamento.

As chamadas para números de emergência obrigam ao cumprimento de normas internacionais que comprometem a gravação de chamadas para estes destinos.

2. Funcionalidades de gestor

2.1. Licenças de gravação

A disponibilização do serviço de Gravação de Chamadas é efetuada pelo MEO, de acordo com o número de licenças adquiridas pelo cliente.

É possível, a qualquer momento, consultar o número de licenças no portal GlobalConnect:



Selecionando a opção Licenciamento pode consultar o número de licenças adquiridas e o número de licenças em utilização.

LICENCIAMENTO		
LICENÇA	CLIENTE NÚMERO MÁXIMO	LICENÇAS UTILIZADAS
Busy Lamp Field	10	2
Captura de Chamadas Direta	1000	1
Captura de Chamadas de Grupo	1000	0
Chefe-Secretária	1000	0
Console de Operador	1	1
Extensão Especial	ilimitado	0
Fax Virtual Partilhado	1	1
Fax Virtual Pessoal	1	0
Fila de Espera	1000	1
Gravação de Chamadas	1	1
Grupo Fechado de Utilizadores	1000	0
Grupo de Atendimento	1000	2
Menu IVR	9	4
Menu IVR - Serviço de Registo de Dados	ilimitado	0
Mobilidade de Extensão	ilimitado	0
N.º máximo de Extensões	30000	11
N.º máximo de Perfis de Serviços	100	0
N.º máximo de Telefones Fixos	8	4
N.º máximo de Utilizadores Avançados	4	4
N.º máximo de Utilizadores Básicos	ilimitado	0
N.º máximo de números CSM avançados	4	1
Números Especiais	ilimitado	0
Pré-Atendimento	1000	1
Utilizador Virtual	1000	0

24 resultados encontrados;

VOLTAR

Primeira Anterior 1 Seguinte Última

2.2. Gestão da gravação

Na opção Gravação de Chamadas, o gestor pode gerir o espaço de armazenamento, emails de alertas e anúncios de gravação de chamadas:

GRAVAÇÃO DE CHAMADAS

Gravação de Chamadas
Permite a gravação de chamadas efetuadas e/ou recebidas em qualquer terminal de acordo com a configuração pretendida.

! A utilização do serviço de gravação de chamadas carece de uma autorização prévia da Comissão Nacional de Proteção de Dados devendo ser cumpridas todas as obrigações impostas nessa autorização. As chamadas para números de emergência obrigam ao cumprimento de normas internacionais que comprometem a gravação de chamadas para este destino.

GERAL ANÚNCIOS DESTINATÁRIOS PARA NOTIFICAÇÕES

QUOTA	ESPAÇO OCUPADO EM DISCO	LIMAR DE NOTIFICAÇÃO DE AVISO	LIMAR DE NOTIFICAÇÃO DE ALERTA	LIMAR DE NOTIFICAÇÃO CRÍTICO	PERÍODO DAS NOTIFICAÇÕES (HH:MM)
100.00 MB	376.00 KB (0.37%)	85 %	90 %	95 %	01:00 (hh:mm)

Eliminar automaticamente ficheiros antigos se ☐ necessário espaço para novas gravações

! Data do ficheiro de gravação mais antigo: 29/11/2022 13:00 Europe/Lisbon

VOLTAR **CANCELAR** **GUARDAR**

O espaço contratado para armazenamento das gravações está dependente do número de licenças contratadas, sendo solidário por todos os utilizadores. A alteração no número de licenças implica a mudança no espaço de armazenamento.

No caso da redução no número de licenças, o espaço de armazenamento será reduzido proporcionalmente, pelo que deverá ser acautelado o backup e a eliminação das gravações existentes para garantir que existe espaço para as novas gravações.

De modo a facilitar o controlo do espaço, é possível definir limiares de alerta de ocupação do espaço de armazenamento das gravações e podem ser enviados emails de alerta. Ao atingir os 100% de ocupação de quota, as chamadas deixam de ser gravadas.

No separador Geral, o gestor pode gerir os limiares de alerta, bem como a periodicidade de envio das notificações, decidindo assim quais os níveis de ocupação de armazenamento em que pretende ser alertado e com que periodicidade pretende receber o email de notificação.

GRAVAÇÃO DE CHAMADAS

Gravação de Chamadas
Permite a gravação de chamadas efetuadas e/ou recebidas em qualquer terminal de acordo com a configuração pretendida.

! A utilização do serviço de gravação de chamadas carece de uma autorização prévia da Comissão Nacional de Proteção de Dados devendo ser cumpridas todas as obrigações impostas nessa autorização. As chamadas para números de emergência obrigam ao cumprimento de normas internacionais que comprometem a gravação de chamadas para este destino.

CONFIGURAÇÕES DE GRAVAÇÃO DE CHAMADAS

Limiar de Notificação de Aviso %

Limiar de Notificação de Alerta %

Limiar de Notificação Crítico %

Período das Notificações (hh:mm)

CANCELAR **GUARDAR**

GERAL ANÚNCIOS DESTINATÁRIOS PARA NOTIFICAÇÕES

QUOTA	ESPAÇO OCUPADO EM DISCO	LIMAR DE NOTIFICAÇÃO DE AVISO	LIMAR DE NOTIFICAÇÃO DE ALERTA	LIMAR DE NOTIFICAÇÃO CRÍTICO	PERÍODO DAS NOTIFICAÇÕES (HH:MM)
100.00 MB	0.00 KB			95 %	01:00 (hh:mm)

Eliminar automaticamente ficheiros antigos se ☐ necessário espaço para novas gravações

! Data do ficheiro de gravação mais antigo: **Inexistente**

VOLTAR **CANCELAR** **GUARDAR**

Adicionalmente, caso seja atingido algum dos limiares de ocupação de armazenamento, para além das notificações por email, também ficará disponível um alerta na página inicial do portal selfcare.



Na consulta da funcionalidade também aparece o alerta, assinalando qual o limiar que foi atingido.

GERAL							ANÚNCIOS		DESTINATÁRIOS PARA NOTIFICAÇÕES			
QUOTA	ESPAÇO OCUPADO EM DISCO		LIMIAR DE NOTIFICAÇÃO DE AVISO		LIMIAR DE NOTIFICAÇÃO DE ALERTA		LIMIAR DE NOTIFICAÇÃO CRÍTICO		PERÍODO DAS NOTIFICAÇÕES (HH:MM)			
74.00 MB	75.68 MB (100.00%)		50 %		90 %		100 %		24.00 (hh:mm)			
Eliminar automaticamente ficheiros antigos se necessário espaço para novas gravações												
Data do ficheiro de gravação mais antigo: 16/11/2022 15:19 Europe/Lisbon												
VOLTAR							CANCELAR					GUARDAR

Quando atingidos os 100% de ocupação do espaço de armazenamento, não serão efetuadas novas gravações até que seja libertado espaço, eliminando gravações.

Existe a possibilidade de ter uma gestão automática das gravações, em que as gravações mais antigas são eliminadas automaticamente de modo a permitir a gravação de novas chamadas. As gravações só são apagadas quando atingido o limite de espaço disponível para o seu armazenamento.

Para ativar esta funcionalidade deverá seleccionar a seguinte opção:

Eliminar automaticamente ficheiros antigos se necessário espaço para novas gravações ☐

É também fornecida a informação da data do ficheiro de gravação mais antigo que está guardado. Esta informação é útil no dimensionamento do espaço de armazenamento necessário, permitindo uma melhor identificação da antiguidade das chamadas quando as pretende eliminar ou extrair.

Data do ficheiro de gravação mais antigo: 24/02/2025 18:56 Europe/Lisbon

Aquando da ativação desta funcionalidade é apresentada a seguinte janela para confirmação.



Quando esta opção está selecionada, sugere-se a remoção dos e-mails das notificações de ocupação de espaço, sendo essa sugestão incluída no portal.

GRAVAÇÃO DE CHAMADAS

Gravação de Chamadas
Permite a gravação de chamadas efetuadas e/ou recebidas em qualquer terminal de acordo com a configuração pretendida.

❗ A utilização do serviço de gravação de chamadas carece de uma autorização prévia da Comissão Nacional de Proteção de Dados devendo ser cumpridas todas as obrigações impostas nessa autorização. As chamadas para números de emergência obrigam ao cumprimento de normas internacionais que comprometem a gravação de chamadas para este destino.

GERAL ANÚNCIOS DESTINATÁRIOS PARA NOTIFICAÇÕES

⚠ As gravações mais antigas serão eliminadas automaticamente para libertar espaço para as novas. Recomenda-se a remoção dos e-mails da lista de destinatários das notificações de ocupação de espaço das gravações.

QUOTA	ESPAÇO OCUPADO EM DISCO	LIMAR DE NOTIFICAÇÃO DE AVISO	LIMAR DE NOTIFICAÇÃO DE ALERTA	LIMAR DE NOTIFICAÇÃO CRÍTICO	PERÍODO DAS NOTIFICAÇÕES (HH:MM)	
1020.00 MB	184.14 MB (18.05%)	70 %	75 %	95 %	24:00 (hh:mm)	☒

Eliminar automaticamente ficheiros antigos se necessário espaço para novas gravações ☒

❗ Data do ficheiro de gravação mais antigo: 24/02/2025 18:56 Europe/Lisbon

VOLTA

Por questões legais, todas as chamadas que vão ser gravadas têm de ser alertadas e consentidas. O alerta da gravação de chamadas, quer para as recebidas quer para as efetuadas, pode ser dado pelo utilizador que vai efetuar a gravação ou com recurso a mensagens áudio automáticas e pré-definidas.

No separador Anúncios pode ativar os anúncios de alerta de gravação de chamada e selecionar os ficheiros áudio para cada situação. Os alertas automáticos, quando ativos, são reproduzidos quer para o originador quer para o recetor da chamada e ficam registados na gravação de chamadas.

GERAL **ANÚNCIOS** DESTINATÁRIOS PARA NOTIFICAÇÕES

Gravação Chamada a Chamada e Gravação a Pedido durante a chamada

Anúncio Inicial ►

Anúncio de Pausa ►

Anúncio de Retoma ►

Gravação Automática

Anúncio para Chamadas Recebidas ►

Anúncio para Chamadas Efetuadas ►

Nota: a definição dos anúncios não é obrigatória, cabendo a cada cliente a decisão de como pretende alertar os seus interlocutores que a chamada vai ser gravada.

Os anúncios podem ser escolhidos para as seguintes situações:

- Chamada a chamada – Sempre que o utilizador recorra a um código de acesso a serviço (FAC) para iniciar, pausar ou retomar uma gravação;
- Regras configuradas para utilizadores – Sempre que um utilizador efetue ou receba uma chamada que está previamente configurada para gravação.

Estão disponíveis anúncios pré-definidos para estes alertas, podendo definir novos anúncios através da funcionalidade Anúncios de Cliente disponível no portal selfcare.

No separador Destinatários para notificações, o gestor pode gerir os endereços de email que devem receber os alertas definidos anteriormente.

GERAL
ANÚNCIOS
DESTINATÁRIOS PARA NOTIFICAÇÕES

Lista de destinatários dos e-mails de Notificação de Limiar

Adicionar destinatário +

E-MAIL	IDIOMA DO E-MAIL		
✕ psv4.user02@gmail.com	Português	✓	✎

Primeira
Anterior
1
Seguinte
Última

Sempre que um email de um utilizador é adicionado ou removido, o mesmo será notificado por email dessa alteração. Ao adicionar um utilizador é validado o email selecionado.

Nota: Uma vez que a funcionalidade de gestão automática de gravações apenas é aplicada quando o armazenamento é usado na sua totalidade, aconselha-se a retirada dos emails para envio de notificações de alerta de espaço, para evitar estar permanentemente a receber essas mensagens.

2.3. Atribuir gravação de chamadas

A gravação de chamada é efetuada ao nível do utilizador, podendo ser qualquer número ou qualquer equipamento do utilizador de acordo com a configuração. É o gestor que tem permissões para efetuar a configuração das chamadas a gravar, podendo inibir ou não o utilizador de efetuar alterações às configurações.

Sendo a gravação de chamadas uma funcionalidade do utilizador, deverá ser configurada do seguinte modo:

1º Selecionar o utilizador pretendido

INÍCIO / UTILIZADORES / USER 01

Acessos
Utilizadores

DADOS PESSOAIS
TELEFONES
NÚMEROS
SERVIÇOS
CONTA
CONTACTOS

Utilizador: User 01
ABRIR COMO

Perfil de Serviços: Utilizador Avançado

Perfil de Acesso: Utilizador Avançado

Originalmente Básico: ☐

Primeiro Nome: User

Último Nome: 01

Nome de Utilizador: psv4/ user01

Display Name: User 01

Endereço de Correo Eletrónico: psv4.user01@gmail.com ✓

Perfil de Serviços: Utilizador Avançado

Idioma Predefinido para o Portal: Português

Idioma e Voz Predefinidos para Anúncios: Português Masculino

2º Selecionar a opção Serviços e depois o serviço Gravação de Chamadas

INÍCIO / UTILIZADORES / USER 01

Acessos

Utilizadores

Q Nome de

Rodolfo Mendes

Rui Pereira

User 01

User 02

User 03

User 06

< < 1 2 3 > >

Telefones

Números

Perfis de Serviços

DADOS PESSOAIS **TELEFONES** **NÚMEROS** **SERVIÇOS** **CONTA** **CONTACTOS**

Utilizador: User 01 **ABRIR COMO**

Perfil de Serviços: Utilizador Avançado

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

- + Apresentação da Identificação da Origem
- + Barramento de Chamadas de Entrada
- + Barramento de Chamadas de Saída
- + Barramento de Envio de SMS
- + Busy Lamp Field
- + Captura de Chamadas Direta
- + Captura de Chamadas de Grupo
- + Chefe-Secretária
- + Consola de Operador
- + Códigos de Acesso a Serviços
- + Fax Virtual Partilhado
- + Fax Virtual Pessoal
- + Fazer Chamadas Anónimas
- + Fila de Espera
- + Gravação de Chamadas

- Gravação de Chamadas

i A utilização do serviço de gravação de chamadas carece de uma autorização prévia da Comissão Nacional de Proteção de Dados devendo ser cumpridas todas as obrigações impostas nessa autorização. As chamadas para números de emergência obrigam ao cumprimento de normas internacionais que comprometem a gravação de chamadas para este destino.

Gravação de Chamadas

Não Atribuído

Atribuído

Não Atribuído

i Data do ficheiro de gravação mais antigo: 29/11/2022 13:00 Europe/Lisbon

CANCELAR **GUARDAR**

3º Atribuir a gravação de chamadas e selecionar a opção Guardar

Nota: a data da gravação mais antiga é relativa apenas à informação do utilizador em causa.

4º Definir a forma como o utilizador poderá efetuar as gravações das chamadas.

Existem três configurações:

- Chamada a Chamada – Permite iniciar uma chamada com a gravação ativa com recurso a um código digitado pelo utilizador.

Chamada a Chamada

i Permite gravar manualmente chamadas efetuadas com recurso a um código de acesso digitado antes do número de destino

☐ Negado ☒ Permitido

Anúncios ☒

Escolhendo a opção Permitido, o utilizador pode gravar a chamada, recorrendo ao código de acesso *91 digitado antes do número de destino



- Gravação a Pedido – Permite iniciar ou pausar uma gravação, numa chamada em curso, recorrendo à digitação de códigos de acesso a serviços.

Gravação a Pedido

ⓘ Permite iniciar e/ou parar a gravação de chamadas (incluindo as automáticas) com recurso a códigos de acesso digitados durante a conversação

☐ Negado
 ☒ Permitido
 ☐ Personalizar

Anúncios ☒

Se escolhida a opção Permitido, o utilizador pode iniciar e/ou parar a gravação através de códigos de acesso digitados durante a conversação (**91 para iniciar a gravação, #91 para colocar a gravação em pausa e **91 para retomar a gravação).

Existe a opção de Personalizar as gravações a pedido, aplicando por exemplo apenas às chamadas efetuadas ou recebidas. É também possível definir se os códigos de acesso podem ser ou não usados na gravação automática de chamadas e em que opção de gravação automática.

Gravação a Pedido

ⓘ Permite iniciar e/ou parar a gravação de chamadas (incluindo as automáticas) com recurso a códigos de acesso digitados durante a conversação

☐ Negado
 ☐ Permitido
 ☒ Personalizar

Chamadas Efetuadas Apenas com gravações automáticas ▼

Chamadas Recebidas Com e sem gravações automáticas ▼

Anúncios ☒

- Gravação Automática – Permite definir previamente as chamadas que se pretende gravar e sempre que uma chamada cumpra as configurações a gravação é iniciada automaticamente, sem qualquer intervenção do utilizador.

Gravação Automática

ⓘ Permite gravar automaticamente as chamadas de acordo com as configurações pré-definidas, podendo seleccionar todas ou personalizar

☐ Não configurado
 ☒ Todas as Chamadas
 ☐ Personalizar

Editável ☒

Anúncios ☒

Exceções
 Sem exceções definidas

Adicionar exceção +

Na opção Não configurado, o serviço está atribuído, mas sem pré-configuração. Deste modo nenhuma chamada será gravada automaticamente. Apenas poderá ocorrer gravação caso o utilizador tenha como Permitido uma das configurações anteriores (Chamada a Chamada, Gravação a Pedido).



Na opção Todas as Chamadas é possível assegurar a gravação de todas as chamadas efetuadas e recebidas pelo utilizador, em todos os seus telefones e números.

Gravação Automática

ⓘ Permite gravar automaticamente as chamadas de acordo com as configurações pré-definidas, podendo seleccionar todas ou personalizar

☐ Não configurado
 ☐ Todas as Chamadas
 ☒ Personalizar

Editável ☒

Chamadas Efetuadas

De

Para

Anúncios ☒

Chamadas Recebidas

Para

De

Anúncios ☒

Exceções

Sem exceções definidas

Na opção Personalizar é possível configurar quais as chamadas a gravar (efetuadas ou recebidas). No caso das chamadas efetuadas é possível definir quais os telefones e os destinos das chamadas a que é aplicada a gravação automática.

No caso das chamadas recebidas, também é possível definir em que telefones do utilizador e quais as origens das chamadas é aplicada a gravação automática das chamadas.

Gravação Automática

ⓘ Permite gravar automaticamente as chamadas de acordo com as configurações pré-definidas, podendo seleccionar todas ou personalizar

☐ Não configurado
 ☒ Todas as Chamadas
 ☐ Personalizar

Editável ☒

Anúncios ☒

Exceções

Sem exceções definidas

A seleção da opção Editável em qualquer das opções permite ao próprio utilizador, a partir do seu portal selfcare, fazer alterações na configuração do serviço de gravação de chamadas.

Exceções



Numa configuração personalizada, é possível atribuir exceções às regras de gravação definidas, permitindo excepcionar a gravação automática das chamadas efetuadas ou recebidas. É possível escolher um prefixo externo, prefixo geral, prefixo interno ou número.

Notas:

- Se dois utilizadores da mesma solução tiverem gravação ativa e efetuarem uma chamada entre eles, serão geradas duas gravações da mesma chamadas (uma em cada utilizador).
- É possível para um utilizador selecionar um ou mais tipos de gravações. Por exemplo, se pretender configurar a Gravação Automática e não quer permitir que o utilizador consiga pausar/retomar a gravação, deverá selecionar Negado na Gravação a Pedido.
- Quando selecionada a opção Anúncios em qualquer das configurações da gravação de chamadas, serão usados os anúncios predefinidos para indicar aos interlocutores o início/pausa/retoma na gravação.

3. Funcionalidade de utilizador

3.1. Configuração pelo utilizador

Com a funcionalidade de gravação de chamadas ativa, o utilizador poderá consultar as configurações e, se permitido pelo gestor (opção Editável selecionada), poderá também efetuar alterações:

GRAVAÇÃO DE CHAMADAS

PERFIL: DEFAULT

 **Gravação de Chamadas**

Permite a gravação de chamadas efetuadas e/ou recebidas em qualquer terminal de acordo com a configuração pretendida.

Data do ficheiro de gravação mais antigo: 29/11/2022 13:00 Europe/Lisbon

Chamada a Chamada

Permite gravar manualmente chamadas efetuadas com recurso a um código de acesso digitado antes do número de destino

A Gravação Chamada a Chamada encontra-se no estado: **Permitido**

Anúncios ☐

Gravação a Pedido

Permite iniciar e/ou parar a gravação de chamadas (incluindo as automáticas) com recurso a códigos de acesso digitados durante a conversação

A Gravação a Pedido durante a chamada encontra-se no estado: **Permitido**

Anúncios ☒

Gravação Automática

Permite gravar automaticamente as chamadas de acordo com as configurações pré-definidas, podendo selecionar todas ou personalizar

As Gravações Automáticas encontram-se no estado: **Personalizar**

Editável ☐

Chamadas Efetuadas

De

Todos os meus Telefones

Para

Anúncios ☒

Chamadas Recebidas

Para

5007

De

Anúncios ☒

Exceções

Sem exceções definidas

VOLTAR

Nota: a informação da chamada gravada mais antiga refere-se apenas às chamadas do próprio utilizador.



3.2. Interação com outros serviços

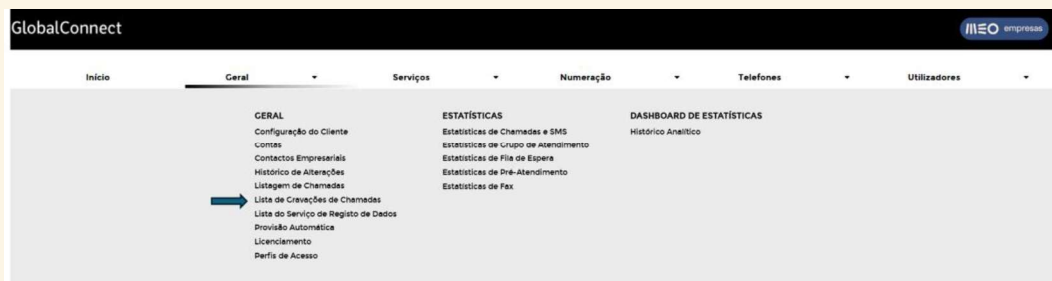
Deverá ser dada especial atenção à interação entre a gravação das chamadas e o serviço Captura de Chamadas.

Numa situação em que um utilizador tenha o serviço configurado para gravar as chamadas destinadas ao seu número pessoal, a chamada capturada (destinada ao número do outro utilizador) não será gravada.

Assim, se o pretendido for a gravação de todas as chamadas recebidas num grupo de captura de chamadas ou grupo de atendimento, a gravação só é assegurada se os utilizadores tiverem o serviço de gravação de chamadas configurado para gravar todas as chamadas recebidas. Eventuais exceções na gravação que possam estar configuradas em alguns membros podem fazer com que algumas chamadas não sejam gravadas.

4. Gerir gravações

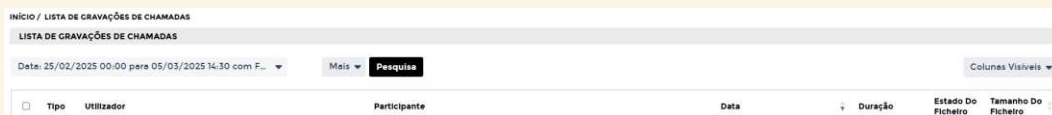
A gestão das chamadas gravadas e respetivas gravações é efetuada na Lista de Gravações de Chamadas, disponível no Menu Geral.



Com o perfil de Utilizador é possível aceder a informação das próprias chamadas através da Lista de Gravações de Chamadas, disponível no Menu As minhas Chamadas.



Nesta listagem é possível visualizar todas as chamadas gravadas, podendo definir o intervalo de tempo para a listagem, aplicar critérios de seleção e escolher as colunas que são visíveis na listagem.



Nota: na Listagem de Chamada é também disponibilizado o acesso às gravações de chamadas. Após selecionar o período para o qual pretende a lista de chamadas, deverá escolher as chamadas Com gravação na coluna Chamada Gravada. Também aqui é possível ouvir as gravações, eliminar ou fazer o download dos ficheiros com as gravações de chamadas.



4.1. Período temporal

É possível escolher o fuso horário (Europa/Lisboa ou Atlântico/Açores) e o período temporal para o qual se pretende a Lista de Gravações de Chamadas.

Data: 09/03/2025 00:00 para 11/03/2025 00:00 com F...

Europe/Lisbon Selecionar datas

De 09/03/2025 00:00 a 11/03/2025 00:00

Fechar Aplicar

Existem 4 períodos já definidos, que podem ser escolhidos rapidamente:

Selecionar datas

- Selecionar datas
- Hoje
- Ontem
- Última semana
- Último mês

Em alternativa, é possível escolher as datas e horas/minutos para o início e o fim do período temporal para o qual se pretende a Lista de Gravações de Chamadas.

Clicando no ícone do calendário é aberta a janela para a escolha da data/hora/minuto do início ou do final do período de análise. Em seguida clicar em Fechar.

Mar 2025

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Hora 00:00

Horas

Minutos

Agora Fechar

Quando estiverem escolhidos os momentos de início e fim, deverá clicar em Aplicar.

Fechar Aplicar

Após a definição do intervalo temporal, deverá clicar em Pesquisa para obter a Lista de Gravações de Chamadas para o período escolhido.

Salvar Como Gerir Filtros

Data: 10/03/2025 00:00 para 12/03/2025 00:00 com F...

Meis Pesquisa



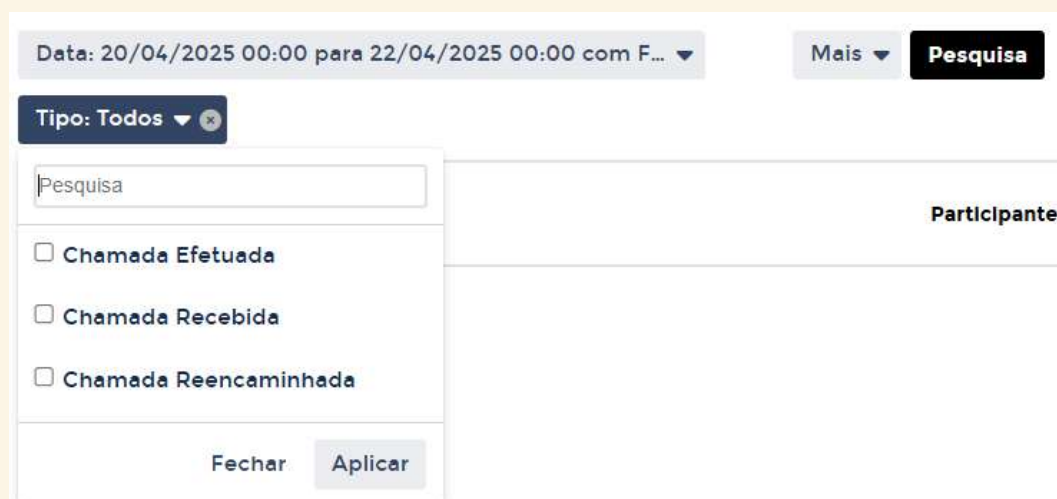
4.2. Critérios de seleção aplicáveis

Estão disponíveis vários critérios que podem ser aplicados à listagem de chamadas, que podem ser colocados isoladamente ou em simultâneo.

Clicando em Mais, aparece a lista dos critérios disponíveis para aplicação à listagem de chamadas:



Após seleção de todos os critérios a aplicar, deverá selecionar quais as condições pretendidas:



Quando estiverem escolhidas as opções desejadas, deverá clicar em Aplicar.

Poderá consultar no portal, na Ajuda Online, todos o detalhe das opções disponíveis.

4.3. Lista da chamadas gravadas

Uma vez escolhidos o intervalo temporal e os critérios de seleção, deverá carregar em Pesquisa, sendo apresentada a lista de chamadas gravadas que cumprem os parâmetros de busca.

LISTA DE GRAVAÇÕES DE CHAMADAS

Date: 25/02/2025 00:00 para 05/03/2025 15:00 com F...

Mais

Pesquisa

Colunas Visíveis

Tipo: Todas

☐	Tipo	Utilizador	Participante	Data	Duração	Estado Do Ficheiro	Tamanho Do Ficheiro
☐		Jorge	23950****	05/03/2025 14:27:16	00:00:19	Disponível	300 KB
☐		Ana	14**	25/02/2025 17:57:17	00:00:07	Disponível	120 KB
☐		Ana	14**	25/02/2025 17:56:05		Eliminado	0 Bytes
☐		Ana	-35196250****	25/02/2025 15:59:26	00:00:22	Disponível	356 KB
☐		Ana	96250****	25/02/2025 15:56:59	00:01:58	Disponível	1.61 MB

5 resultados encontrados.

Primeira

Anterior

1

Seguinte

Último

5 resultados encontrados.

Primeira Anterior 1 Seguinte Última

4.3.1. Ouvir uma gravação de chamada

Para ouvir uma gravação, deverá ser selecionada a gravação pretendida, e escolhida a opção Play. O áudio com a gravação da chamada é ouvido no equipamento que está a fazer a consulta das gravações de chamadas.

1 itens selecionados - Duração: 00:00:19 - Tamanho do Ficheiro: 300 KB CANCELAR						
Eliminar Descarregar play Selecionar todos Selecionar página						
☐	Tipo	Utilizador	Participante	Data	Duração	Estado Do Ficheiro
☒		Jorge	23950****	05/03/2025 14:27:16	00:00:19	Disponível
☐		Ana	1411	25/02/2025 17:57:17	00:00:07	Disponível
☐		Ana	1411	25/02/2025 17:56:05	00:00:08	Disponível

Neste ecrã é também possível Selecionar todas as gravações que cumprem os critérios de pesquisa ou selecionar as gravações apresentadas na página visível.

4.3.2. Descarregar gravações de chamadas

Para descarregar gravações de chamadas, devem ser escolhidas as chamadas pretendidas, quer por seleção individual, quer por seleção em bloco (Selecionar todos ou Secionar página).

Ao selecionar a opção Descarregar, a mesma será aplicada para todas as gravações selecionadas.

É apresentada uma janela a conformar a intenção de exportar as gravações selecionadas

CONFIRMAR

Tem a certeza que deseja exportar as gravações selecionadas?

CANCELAR

CONFIRMAR

Após confirmação, surge uma janela a informar do estado do processo de download.



Quando terminada a exportação das gravações, é dada a indicação, na área de downloads, de que o ficheiro está pronto:



O resultado do download é composto por dois ficheiros:

- Um ficheiro no formato .txt com a indicação dos ficheiros exportados e o (in)sucesso da exportação;
- Um ficheiro no formato .zip com os ficheiros áudio das gravações exportadas.

Nota: os ficheiros ZIP são fracionados a cada 2000 minutos de gravações. Estes ficheiros são independentes entre si e têm de ser exportados individualmente. No ficheiro de resultados é possível obter um relatório e ver quais as gravações que estão em cada um dos ficheiros ZIP gerados.

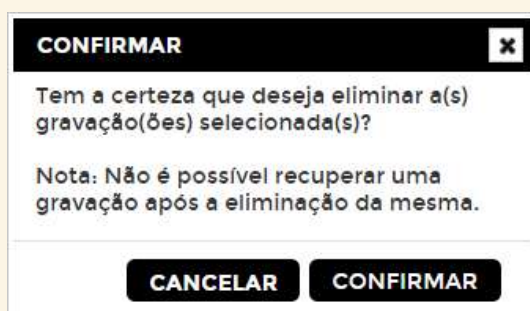
Caso o estado passe a Incompleto (por exemplo, se uma gravação ainda não está disponível para download porque acabou de ocorrer) ou "falhou" (por exemplo, porque para a seleção de datas e/ou tipo de chamada não existem gravações disponíveis) deverá extrair o ficheiro com o Resultado da extração de modo a identificar o motivo do estado apresentado.

4.3.3. Eliminar gravações de chamadas

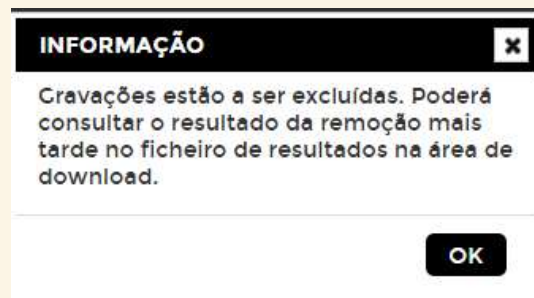
Para eliminar gravações de chamadas, devem ser escolhidas as chamadas pretendidas, quer por seleção individual, quer por seleção em bloco (Selecionar todos ou Selecionar página).

Ao selecionar a opção Eliminar, a mesma será aplicada para todas as gravações selecionadas.

É apresentada uma janela a conformar a intenção de eliminar as gravações selecionadas, com a indicação de que não será possível reverter a eliminação:



Após confirmar a intenção de eliminar as gravações, é apresentada uma janela a informar o estado do processo:



Quando terminada a eliminação das gravações, é dada a indicação, na área de downloads, de que o ficheiro com o relatório de eliminação está pronto:



Na Lista de Gravações de Chamadas, as gravações que foram eliminadas passam a apresentar Eliminado no Estado Do Ficheiro de modo a indicar que a mesma já não existe:

LISTA DE GRAVAÇÕES DE CHAMADAS

Date: 25/02/2025 17:54 para 25/02/2025 17:57 com Fus...

MaisPesquisa

Colunas Visíveis

Tipo: Todos

☐	Tipo	Utilizador	Participante	Data	Duração	Estado Do Ficheiro	Tamanho Do Ficheiro
☐	☎	Ana	14**	25/02/2025 17:56:05		Eliminado	0 Bytes



5. Gravação externa de chamadas

O serviço de gravação de chamadas externas permite que as chamadas sejam gravadas num sistema de gravação de chamadas externo à plataforma.

Na mesma solução podem coexistir os dois métodos de gravação de chamadas (interno e externo), mas cada utilizador apenas pode ter um dos métodos atribuído.

A atribuição do serviço aos utilizadores e respetiva configuração é idêntica à usada no serviço de gravação interna de chamadas (vd. 2 e 3).

O serviço de gravação de chamadas externas requer que o sistema atue como uma chamada de conferência a 3, com o áudio misto de duas partes (origem e destino) enviado para o número (interno ou externo à solução) do sistema de gravação de chamadas externas.

Os dígitos DTMF marcados durante uma chamada em gravação também são gravados, no caso de serem transportados no fluxo de áudio RTP. Caso os dígitos DTMF sejam transportados no corpo duma mensagem SIP INFO, eles não serão gravados.

Os codecs suportados pelo componente responsável pela chamada de conferência a 3 (Media Server) são os seguintes:

- G.711 Lei A
- G.711 μ -lei
- G.722 - Plataforma não suporta DTMF inband usando o codec G.722
- GSM-FR
- iLBC, PCM L16
- G.726 (apenas no modo 32kbit/s)
- G.729A



6. Recomendações

As recomendações gerais sobre este serviço são as seguintes:

- Não gravar chamadas sem informar e obter o consentimento do interlocutor para a gravação;
- Garantir que tem espaço disponível para armazenamento das gravações;
- Ter especial cuidado com reduções nos números de licenças e consequente redução de espaço de armazenamento. O novo espaço poderá ficar esgotado, impossibilitando novas gravações;
- Efetuar periodicamente o backup das gravações para guardar, de acordo com os períodos definidos legalmente;
- Ter em atenção que no portal apenas podem estar disponíveis gravações pelo período máximo de 180 dias;
- Lembrar que no final da relação contratual entre o MEO e o cliente, as gravações serão eliminadas pelo MEO, pelo que o cliente deve garantir o backup atempado;
- Garantir que o gestor tem acesso ao portal para poder gerir o serviço;
- Notar que os ficheiros da área de Download do portal apenas estão disponíveis por 24 horas.