



UNA

Manual do usuário

digitro.

Manual do Usuário do UNA

Release: 1.29

© **2023**

por

DÍGITRO - Tecnologia S.A.

Seção de Documentação - Departamento Técnico

Rua Profª Sofia Quint de Souza, 167 - Capoeiras

CEP 88085-040 - Florianópolis - SC

www.digitro.com

Todos os direitos são reservados. É vedada, no todo ou em parte, a sua reprodução por toda a sorte de formas e meios conhecidos. Para tal, é imperativa a autorização, por escrito, da DÍGITRO TECNOLOGIA S.A. Seu conteúdo tem caráter técnico-informativo e os editores se reservam ao direito de revisar as versões, de modo a aproveitar a totalidade ou parte deste trabalho, sem necessidade de qualquer forma de aviso prévio.

Florianópolis, dezembro, de 2023.

SUMÁRIO

Sobre este documento	13
Bem-vindo	13
Observações Importantes.....	13
Convenções.....	15
Suporte Técnico.....	16
Introdução	17
Navegadores WEB	17
Acesso ao UNA (Login)	18
Browser	18
iOS e Android.....	18
Sobreposição do UNA a outras aplicações (Android).....	19
Para habilitar a sobreposição no Android em geral.....	19
Para habilitá-la em dispositivos Xiaomi.....	20
Acesso ao gerenciamento de contas Dígito	21
Android.....	22
Esqueci minha senha	22
Browser	22
iOS e Android.....	23
Sobre e termos de uso	23
Browser	23
iOS	24
Android.....	24
Sair do UNA (Logout)	24

Browser	25
iOS	25
Android.....	25
Reporte de erros.....	25
iOS	26
Android.....	26
Definição de status	26
Browser	26
iOS	27
Android.....	27
Não perturbe.....	28
Browser	28
iOS	28
Android.....	29
Transferir chamadas quando ocupado	29
Browser	29
iOS	30
Android.....	30
Transferir quando chamada não for atendida	31
Browser	31
iOS	32
Android.....	32
Siga-me	33
Browser	33
iOS	34

Android.....	34
Chamadas externas de voz (Configuração de conta e senha)	35
Browser	35
iOS	35
Android.....	36
Contatos	37
Listar Contatos.....	37
Pesquisar Contatos	38
Detalhes do Contato	39
Ordenar Contatos	40
Browser	40
Atualizar Lista de Contatos.....	40
Browser	40
Status dos contatos	41
Online.....	41
Offline.....	41
Visto pela última vez	41
Em digitação	42
Robôs	43
Listar Robôs.....	43
Pesquisar Robôs	44
Detalhes do Robô	44
Mensagens Instantâneas	45
Iniciar Conversa.....	46
Browser	46

iOS	46
Android.....	46
Receber mensagem do UNA PTT	47
Browser	47
iOS	48
Android.....	48
Encaminhamento de mensagens de outras aplicações para o UNA	49
Iniciar Conversa Sigilosa	50
iOS	51
Android.....	51
Redimensionar janela da Conversa.....	52
Browser	52
Responder Mensagem dentro da Conversa	52
Browser	52
iOS e Android.....	53
Excluir Conversa.....	53
Browser	53
iOS	54
Android.....	54
Excluir Mensagem dentro da Conversa.....	54
Browser	54
iOS e Android.....	55
Fechar Conversa	56
Browser	56
iOS e Android.....	57

Visualizar Histórico da Conversa	57
Browser	57
Exportar o Histórico	58
Browser	58
Criar Grupos	59
Browser	59
iOS	60
Android.....	61
Grupo apenas de leitura de mensagens	62
Browser	62
iOS	62
Android.....	63
Enviar fotos, vídeos ou documentos.....	64
Browser	64
iOS e Android.....	64
Recuperar arquivos	65
Browser	65
iOS e Android.....	66
Visualizar miniatura de fotos e vídeos	67
Browser	67
iOS e Android.....	67
Gravar e Enviar mensagem de áudio	68
Browser	68
iOS e Android.....	68
Transcrever mensagem ou arquivo de áudio	70

Browser	70
iOS e Android.....	71
Encaminhar.....	72
Browser	72
Android.....	74
iOS	74
Compartilhar com UNA.....	75
iOS e Android.....	75
Excluir arquivos em dispositivos móveis.....	76
Compartilhar Localização	77
Browser	78
iOS e Android.....	78
Relatório de Conversas (Monitoria)	78
Browser	79
Chamadas	80
Gerar uma chamada de voz	81
Browser	81
iOS	82
Android.....	82
Gerar Chamada via Teclado.....	83
Browser	83
iOS	84
Android.....	84
Gerar chamada a partir do histórico	84
Browser	85

iOS e Android.....	86
Desativar microfone em uma chamada	86
Browser	87
iOS e Android.....	87
Chamada em conferência.....	87
Browser	88
iOS e Android.....	89
Transferência.....	90
Browser	90
iOS e Android.....	91
Viva-Voz	91
iOS e Android.....	92
Chamada de Vídeo.....	92
Browser	92
Botões do Vídeo.....	93
iOS	94
Android.....	94
VideoConferência	95
Browser	95
iOS	95
Android.....	95
Receber chamada	96
Browser	96
iOS	96
Android.....	96

- Histórico de chamadas 97
 - Browser 97
 - iOS 98
 - Android..... 98
- Compartilhar Tela 99
 - Browser 99
 - Usuário que está compartilhando a tela 99
 - Usuário que está recebendo o compartilhamento 100
- Silenciar conversa 100
 - Browser 100
 - iOS 101
 - Android..... 101
- Salas de vídeo..... 102**
 - Criar uma sala 103
 - Desativar/reactivar o próprio áudio 104
 - Controlar o microfone dos demais participantes 104
 - Desativar/reactivar o próprio vídeo 105
 - Convidar participantes..... 106
 - Visualizar convidados da sala de vídeo 106
 - Remover participantes ausentes da sala de vídeo..... 107
 - Expulsar participantes presentes da sala de vídeo 108
 - Desfocar fundo de tela 108
 - Visualizar participantes em modo mosaico 109
 - Compartilhar link da reunião com participantes externos..... 110
 - Compartilhar uma tela com os demais participantes..... 112

Reconectar uma chamada na sala de vídeo	113
Navegar na aplicação enquanto está na sala de vídeo.....	114
Visualizar os detalhes da sala de vídeo	114
Entrar em uma sala	115
Gravar uma sala	115
Criptografar a Gravação de uma sala.....	116
Visualizar uma gravação criptografada	118
Fazer o download de uma gravação criptografada	118
Sair de uma sala.....	118
Abrir conversa de sala de vídeo	119
Excluir uma sala	120
Gravações	121
Editar a descrição da gravação	122
Fazer o download da gravação.....	122
Recuperar gravações	123
Browser	123
Excluir uma gravação	124
Abrir o preview da gravação	125
Gestão	126
Integração com chatbot	128
Dados Administrativos.....	130
Configurações de Usuário	130
Alterar Telefone/Ramal/Usuário	130
Alterar E-mail	130
Browser	130

iOS	131
Android.....	131
Alterar Senha	132
Browser	132
iOS e Android.....	132
Autorizar Dispositivos	134
Browser	134
iOS	134
Android.....	134
Configurações de áudio	136
Browser	136

1

SOBRE ESTE DOCUMENTO

BEM-VINDO

Este manual descreve o UNA, sistema de Comunicação Unificada, uma ferramenta WEB destinada à comunicação de usuários. Neste sistema o usuário poderá se comunicar com outros usuários por meio de diferentes mídias de forma centralizada, assim como configurar suas próprias preferências de contato e comunicação.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

1. A Dígito não se compromete em manter o modelo relacional e estruturas das tabelas do UNA, podendo alterá-las a qualquer momento, sem aviso prévio, devido a novas versões do produto ou manutenções corretivas. Dessa forma, o cliente não deve desenvolver aplicações que utilizem a base de dados do UNA.

2. A Dígitro não fornece a senha para acesso ao banco de dados, pois ela é de uso exclusivo de suas aplicações.
3. As senhas de acesso e os procedimentos de segurança são estabelecidos pelo administrador e de sua inteira e exclusiva responsabilidade.
4. A Dígitro não assume qualquer responsabilidade por alterações promovidas por terceiros, autorizados pelo administrador ou não, por falta de cuidado na seleção dos procedimentos de segurança, por vazamento de senhas ou de qualquer outro procedimento operacional do administrador.
5. Ficará a critério da Dígitro disponibilizar, através de proposta de fornecimento ou contrato de suporte específico, facilidades adicionais que venham a ser criadas.
6. Serviços solicitados pelo cliente, que impliquem em alterações em características específicas, funções adicionais ou outros itens não especificados, serão considerados como adicionais, e serão efetuados conforme cronograma de execução e alocação de recursos, elaborados pela Dígitro e aprovados pelo cliente, através de proposta comercial.
7. Toda funcionalidade identificada com a palavra Opcional, não faz parte da solução. Seu fornecimento depende de proposta específica.
8. A Dígitro, como qualquer empresa desenvolvedora, não pode garantir que softwares não contenham erros ou que o cliente seja capaz de operá-los sem problemas ou interrupções, por isso, não assume eventuais prejuízos financeiros decorrentes dessas falhas ou de problemas de responsabilidade de terceiros.
9. Devido ao desenvolvimento contínuo de técnicas de invasão e ataques à rede, não é possível garantir que o equipamento (hardware e software) esteja livre da vulnerabilidade da invasão/ação externa.
10. A Dígitro não se responsabiliza por perdas de informações, devido à não observação, por parte do cliente, de procedimentos de backup, orientando para que, regularmente, armazene os dados também em mídia eletrônica (CD, DVD, etc.), de forma a possuir contingência externa.

Sobre este Documen- to

CAPÍTULO 1

11. Após o aceite ou a entrada em operação do sistema, se ocorrer erros ou falhas, estes somente serão avaliados e/ou corrigidos mediante contrato de suporte ou autorização para pagamento de suporte avulso, conforme a tabela de preços vigente na data da solicitação.
12. A Dígitro não atualizará este produto em função de novas versões, sendo necessário, para isso, negociação comercial.
13. As informações preenchidas nos campos das janelas exibidas e descritas neste manual são apenas para ilustração.
14. A configuração do aplicativo depende dos itens adquiridos pelo cliente. O manual descreve a versão mais atual do aplicativo. Assim, poderão existir versões de aplicativos diferentes da versão descrita neste manual. Os itens constantes neste documento que não estejam habilitados poderão ser adquiridos separadamente.
15. A Dígitro mantém um processo de ciclo de vida de seus produtos devido a inovações tecnológicas, necessidade de mercado ou outro motivo. Para mais informações, acesse o ambiente exclusivo para clientes no site www.digitro.com.br

CONVENÇÕES

Botões e Itens	Quando no meio do texto, os nomes dos botões e dos itens de uma janela ou tela serão grafados em negrito .
JANELAS E MENUS	Os nomes das janelas e dos menus, quando aparecerem no meio do texto, serão grafados em CAIXA ALTA.
Campos	As iniciais maiúsculas identificam nome de Campos no meio do texto.
<i>Palavras de Origem Estrangeira</i>	As palavras de origem estrangeira estarão grafadas em <i>itálico</i> .

Palavras de destaque As palavras que necessitarem de destaque em um determinado contexto, serão sublinhadas.

SUPORTE TÉCNICO

O suporte aos clientes do UNA é realizado principalmente via e-mail. Para esclarecer dúvidas a respeito do equipamento, envie uma mensagem para

suporte.cliente@digitro.com.br, informando:

- Questionamento.
- E-mail para contato.

Outros canais de contato estão disponíveis no portal www.digitro.com.

2

INTRODUÇÃO

O UNA é uma ferramenta que permite a comunicação entre operadores do sistema por meio de diferentes mídias. Também fornece ao usuário ferramentas de configuração que permitem a personalização da forma como os outros usuários entrarão em contato, além de permitir acesso aos logs e falhas ocorridas durante a operação.

NOTA

Algumas funcionalidades podem estar disponíveis somente em versões e recursos específicos licenciados para o UNA.

NAVEGADORES WEB

Os navegadores web (browser) compatíveis são:

- Mozilla Firefox versão ESR 68 ou superior.
- Google Chrome versão 79 ou superior.
- Microsoft Edge versão 15 ou superior.

NOTA

Os dados e senha armazenados no celular são criptografados. Essa facilidade evita o acesso indevido às informações.

ACESSO AO UNA (LOGIN)

Browser

1. Acesse o browser de sua preferência.
2. Digite: https://nome_do_servidor/una/ (Exemplo: <https://192.192.192.192/una/>).
3. Informe seu **Usuário** e **Senha**.
4. Clique no botão **Entrar**.

iOS e Android

1. Toque no aplicativo UNA.
2. Informe seu Usuário, Senha e Servidor UNA.
3. Toque no botão **Entrar**.

NOTA

Caso a restrição de tentativas inválidas de login tenha sido configurada no Cadastro de Pessoas, quando o usuário estiver prestes a realizar a última tentativa antes do bloqueio, ele visualizará a mensagem: “Acesso negado. Você tem mais uma tentativa antes de bloquear o login!” de advertência. Caso ele exceda o limite de tentativas, visualizará a mensagem: “Acesso negado. Login bloqueado por excesso de tentativas!”. Para saber mais detalhes, consulte o manual do Cadastro de Pessoas.

SOBREPOSIÇÃO DO UNA A OUTRAS APLICAÇÕES (ANDROID)

Esta funcionalidade permite sobrepor o UNA a outras aplicações nos dispositivos com sistema operativo Android para receber chamadas em segundo plano.

Quando o usuário se logar pela primeira vez no Android e entrar na primeira tela do UNA, ele receberá um aviso pedindo permissão para o UNA acessar o microfone.

Uma vez permitido o acesso ao microfone, caso o usuário não tenha dado permissão para a app do UNA se sobreponha às demais aplicações, será exibida a tela para que o ele habilite tal permissão.

Para habilitar a sobreposição no Android em geral

1. Toque no aplicativo UNA.
2. Informe seu Usuário, Senha e Servidor UNA.

3. Toque no botão **Entrar**.
4. Será exibida a mensagem “Sobrepor a outros apps”.
5. Toque na opção “Ir para configurações” para configurar a permissão; ou, em “Mais tarde” para fechar a tela.
6. Em “Autorizar a permissão”, deslize o botão para a direita para autorizar a sobreposição.
7. O fundo ficará azul, indicando a ativação.

Para habilitá-la em dispositivos Xiaomi

1. Toque no aplicativo UNA.
2. Informe seu Usuário, Senha e Servidor UNA.
3. Toque no botão **Entrar**.
4. Será exibida a mensagem “Sobrepor a outros apps”.
5. Toque na opção “Ir para configurações” para configurar a permissão; ou, em “Mais tarde” para fechar a tela.
6. Na tela de configurações, habilite as opções “Mostrar na Tela de bloqueio”, “Mostrar janelas pop-up enquanto estiver executando em segundo plano” e “Exibir janelas pop-up”.

NOTAS

- 1) *Nos Android 6 ao 8, ao abrir o app pela primeira vez já é apresentado por padrão a tela de configuração de sobreposição ao usuário. Caso essa tela não seja exibida, será apresentado um alerta explicando o motivo ao usuário após o login.*
- 2) *A partir do Android 11, será aberta uma tela com a lista de apps instalados, e o usuário terá de achar, manualmente, o app UNA e habilitar a permissão de sobreposição em Configurações.*
- 3) *O alerta será apresentado apenas uma vez ao usuário, se ele optar por efetuar a ação em outro momento, terá de ir manualmente às Configurações do Android e achar o local nas opções do app UNA.*

ACESSO AO GERENCIAMENTO DE CONTAS DÍGITRO

Esta aplicação permite gerenciar contas Dígitro a partir do UNA para Android. Com isso, o usuário poderá realizar o login/logout simultaneamente em todos os aplicativos Dígitro que utilizam estas contas.

NOTA

Esta funcionalidade está disponível somente para UNA (Android) e tem como pré-requisito o uso de Cadastro de Pessoas 3.

Android

1. Na tela inicial, que permite escolher como conectar-se, escolha “Conta Dígitro”.
2. Será aberta uma tela que permite escolher entre acessar uma conta já cadastrada ou adicionar uma conta.
3. No primeiro caso, selecione a conta desejada e clique em **OK** para realizar a autenticação.
4. Ou, clique em “Adicionar uma conta” para adicionar uma nova conta Dígitro.
5. Defina o servidor e clique em **Próximo**.
6. Será aberta a tela login.
7. Informe seu Usuário e sua Senha.
8. Toque no botão **LOGAR**.

ESQUECI MINHA SENHA

As opções **Esqueci minha senha** e **Redefinir senha** não estarão disponíveis quando o Cadastro de Pessoas estiver integrado ao LDAP.

Browser

1. Na tela de login do UNA, selecione a opção **Esqueci minha senha**.
2. Informe seu usuário do UNA.
3. Clique em REDEFINIR SENHA.

4. Será exibida uma mensagem confirmando o envio de um e-mail com um link de redefinição de senha para o endereço associado ao usuário. Clique em **OK**.
5. No e-mail recebido, clique em **REDEFINIR SENHA**.
6. Informe a nova senha.
7. Confirme a nova senha e clique em **Confirmar**.

iOS e Android

1. Na tela de login do UNA, selecione a opção **Esqueci minha senha**.
2. Informe seu usuário do UNA.
3. Toque em **Redefinir**.
4. Será exibida uma mensagem confirmando o envio de um e-mail com um link de redefinição de senha para o endereço do usuário cadastrado. Toque em **OK**.
5. No e-mail recebido, toque em **REDEFINIR SENHA**.
6. Informe a nova senha.
7. Confirme a nova senha e toque em **Confirmar**.

SOBRE E TERMOS DE USO

A opção **Sobre** exibe informações da **versão do release**, a **versão do aplicativo** e a opção **Termos de uso** e **Política de privacidade**.

Browser


1. Clique no nome/foto do usuário logado, localizado no canto superior direito.

2. Selecione a opção **Sobre**.
3. É apresentada a versão do release, a versão da aplicação Web e a opção **Termos de uso e Política de privacidade**.

iOS

1. Acesse a opção **Meu perfil**.
2. Selecione a opção **Sobre**.
3. É apresentada a versão do release, a versão do aplicativo e a opção **Termos de uso e Política de privacidade**.

Android

1. Acesse o menu **Conversas**.
2. Toque no Menu Principal .
3. Selecione a opção **Sobre**.
4. É apresentada a versão do release, a versão do aplicativo e a opção **Termos de uso e Política de privacidade**.

SAIR DO UNA (LOGOUT)

Esta funcionalidade desconecta o usuário do sistema UNA e o redireciona a tela de acesso (login). Ao se desconectar, o usuário deixa de receber notificações. A operação

de Logout só é permitida se o usuário estiver online. No modo offline, será apresentada a mensagem: operação não disponível.

Browser

1. Para sair do sistema, clique no nome/foto do usuário logado, localizado no canto superior direito.
2. É apresentada a opção **Sair**.

iOS

1. Para sair do sistema, selecione a opção **Meu perfil**.
2. É apresentada a opção **Sair**.

Android

1. Para sair do sistema, selecione a opção **Menu Principal** .
2. É apresentada a opção **Sair**.


REPORTE DE ERROS

Esta funcionalidade armazena os logs gerados pela aplicação mobile, por um período de dois dias, com o objetivo de permitir ao usuário enviar esses logs para o servidor.

iOS

1. Em Meu perfil, toque na opção Enviar relatórios de erros.
2. Será apresentada uma mensagem solicitando a confirmação do envio.
3. Toque em **Enviar**.
4. Toque em **OK** para confirmar a operação.

Android

1. Acesse o menu **Conversas**.
2. Toque no Menu Principal .
3. Em Meu perfil, selecione a opção Enviar relatórios de erro.
4. Será apresentada uma mensagem solicitando a confirmação do envio.
5. Toque em **Enviar**.
6. Toque em **OK** para confirmar a operação.

DEFINIÇÃO DE STATUS

Esta funcionalidade permite ao usuário definir seu status.

Browser

1. Na tela principal, clique no nome/foto do usuário logado, localizado no canto superior direito.

2. Será apresentada a lista de status.
3. Selecione o status desejado.

iOS

1. Na tela principal, toque em **Meu perfil**.
2. Toque na opção **Status**.
3. Será apresentada a lista de status.
4. Selecione o status desejado.

Android

1. Acesse o menu **Conversas**.
2. Toque no Menu Principal **3**.
3. Em **Meu perfil**, selecione a opção **Status**.
4. Será apresentada a lista de status.
5. Selecione o status desejado.




NÃO PERTURBE

NOTA



Esta funcionalidade só está disponível quando integrada com a plataforma de telefonia/PABX Dígitro.


Por default, o status ocupado e indisponível, apresenta esta opção habilitada.

Browser




1. Na tela principal, clique no nome/foto do usuário logado, localizado no canto superior direito.
2. Clique em **Meu perfil**.
3. Em **Ramais**, clique no ícone .
4. Em **Modo não perturbe**, clique no ícone  para ativar a função.
5. Clique em  para confirmar a operação.

iOS

1. Na tela principal, toque em **Meu perfil**.
2. Na opção **Ramal**, toque no ícone .
3. Em **Modo não perturbe**, toque no ícone  para ativar a função.

4. Toque em  para confirmar a operação.

Android

1. Acesse o menu **Conversas**.
2. Toque no Menu Principal .
3. Selecione **Meu perfil**.
4. Na opção **Modo não perturbe**, toque no ícone  para ativar a função.
5. Selecione  para confirmar a operação.




TRANSFERIR CHAMADAS QUANDO OCUPADO

NOTA




Esta funcionalidade só está disponível quando integrada com a plataforma de telefonia/PABX Dígitro.

Browser


1. Na tela principal, clique no nome/foto do usuário logado, localizado no canto superior direito.




2. Selecione **Meu perfil**.
3. Em **Ramais**, clique no ícone .
4. Em Transferir chamada quando ocupado, clique no ícone .
5. Selecione o **Tipo de chamadas** (Todas, Somente internas ou Somente externas) e o **Destino** (Caixa postal ou Ramal).
6. Clique em  para confirmar a operação.

iOS

1. Na tela principal, selecione **Meu perfil**.
2. Na opção **Ramal**, toque no ícone .
3. Em Transferir chamada quando ocupado, toque no ícone .
4. Selecione o **Tipo de chamadas** (Todas, Somente internas ou Somente externas) e o **Destino** (Caixa postal ou Ramal).
5. .
6. Toque no ícone  para confirmar a operação.

Android

1. Acesse o menu **Conversas**.
2. Toque no Menu Principal .
3. Selecione **Meu perfil**.



4. Na opção **Ramal**, toque no ícone .
5. Em Transferir chamadas quando ocupado, toque no ícone .
6. Selecione o **Tipo de chamadas** (Todas, Somente internas ou Somente externas) e o **Destino** (Caixa postal ou Ramal).
7. Toque no ícone  para confirmar a operação.


TRANSFERIR QUANDO CHAMADA NÃO FOR ATENDIDA

NOTA




Esta funcionalidade só está disponível quando integrada com a plataforma de telefonia/PABX Dígitro.

Browser




1. Na tela principal, clique no nome/foto do usuário logado, localizado no canto superior direito.
2. Selecione **Meu perfil**.
3. Em **Ramais**, clique no ícone .
4. Em Transferir quando chamada não for atendida, clique no ícone .


5. Selecione o **Tipo de chamadas** (Todas, Somente internas ou Somente externas), o **Destino** (Caixa postal ou Ramal) e o **Tempo limite** para transferência.
6. Clique em  para confirmar a operação.

iOS

1. Na tela principal, selecione **Meu perfil**.
2. Na opção **Ramal**, toque no ícone .
3. Em Transferir quando chamada não for atendida, toque no ícone .
4. Selecione o **Tipo de chamadas** (Todas, Somente internas ou Somente externas), o **Destino** (Caixa postal ou Ramal) e o **Tempo limite** para transferência.
5. Toque em  para confirmar a operação.

Android

1. Acesse o menu **Conversas**.
2. Toque no Menu Principal .
3. Selecione **Meu perfil**.
4. Na opção **Ramal**, toque no ícone .
5. Em Transferir quando chamada não for atendida, toque no ícone .
6. Selecione o **Tipo de chamadas** (Todas, Somente internas ou Somente externas), o **Destino** (Caixa postal ou Ramal) e o **Tempo limite** para transferência.




7. Toque em  para confirmar a operação.

SIGA-ME




NOTA

Esta funcionalidade só está disponível quando integrada com a plataforma de telefonia/PABX Dígito.





Browser

1. Na tela principal, Na tela principal, clique no nome/foto do usuário logado, localizado no canto superior direito.
2. Selecione Meu perfil.
3. Em **Ramais**, toque no ícone .
4. Em **Modo siga-me**, clique no ícone .
5. Selecione o **Tipo de chamadas** (Todas, Somente internas ou Somente externas) e o **Destino** (Ramal ou Número e Rota).
6. Clique em  para confirmar a operação.

iOS

1. Na tela principal, selecione **Meu perfil**.
2. Na opção **Ramal**, toque no ícone .
3. Em **Siga-me**, toque no ícone .
4. Selecione o **Tipo de chamadas** (Todas, Somente internas ou Somente externas) e o **Destino** (Ramal ou Número e Rota).
5. Toque em  para confirmar a operação.

Android




1. Acesse o menu **Conversas**.
2. Toque no Menu Principal .
3. Selecione **Meu perfil**.
4. Na opção **Ramal**, toque no ícone .
5. Em **Siga-me**, toque no ícone .
6. Selecione o **Tipo de chamadas** (Todas, Somente internas ou Somente externas) e o **Destino** (Ramal ou Número e Rota).
7. Toque em  para confirmar a operação.

CHAMADAS EXTERNAS DE VOZ (CONFI- GURAÇÃO DE CONTA E SENHA)


NOTA

Esta funcionalidade só está disponível quando integrada com a plataforma de telefonia/PABX Dígito.

Browser





1. Na tela principal clique no nome/foto do usuário logado, localizado no canto superior direito.
2. Selecione Meu perfil.
3. Em **Chamadas externas**, clique no ícone .
4. Clique no ícone .
5. Selecione a **Autenticação** desejada.
6. Clique em  para confirmar a operação.

iOS

1. Na tela principal, selecione **Meu perfil**.
2. Em **Chamadas externas**, toque no ícone .

3. Toque no ícone .
4. Selecione a **Autenticação** desejada.
5. Toque em  para confirmar a operação.

Android

1. Acesse o menu **Conversas**.
2. Toque no Menu Principal .
3. Selecione **Meu perfil**.
4. Em **Chamadas externas**, toque no ícone .
5. Toque no ícone .
6. Selecione a **Autenticação** desejada.
7. Toque em  para confirmar a operação.

3



CONTATOS



Fornece a listagem de contatos cadastrados no Cadastro de Pessoas.

NOTAS




- 1) *No iOS e Android é possível acessar a lista de contatos mesmo sem ter conexão com a internet, ou seja, mesmo quando o usuário estiver sem rede, ele poderá visualizar a lista de contatos.*
- 2) *Os contatos bloqueados e inativos do Cadastro de Pessoas não são apresentados na interface do UNA.*
- 3) *Os usuários são mostrados nas listas de acordo com a configuração do particionamento de usuários, realizada pelo administrador do sistema.*


LISTAR CONTATOS





Acesse o menu **Contatos** através do ícone  (Web),  (Android) ou  (iOS).

A tela de listagem de contatos mostra os usuários, os contatos internos e os contatos corporativos (estes últimos mediante privilégio atribuído no Cadastro de Pessoas). Os contatos internos e os contatos corporativos serão identificados com as etiquetas  e , respectivamente.



PESQUISAR CONTATOS

Acesse a opção **Pesquisar Contatos** para realizar a busca por nome ou acesse a **Lista de Contatos** através do ícone  (Web),  (Android) ou  (iOS).


A opção  **Filtrar Contatos** permite ao usuário com privilégio filtrar por usuários, contatos internos ou contatos corporativos. Caso não haja nenhuma opção selecionada, serão exibidos todos os contatos. O filtro também só exibirá os contatos corporativos se o usuário tiver o privilégio atribuído no Cadastro de Pessoas.

No Android, tanto os Contatos Corporativos () como os Contatos Internos () podem ser filtrados através do botão **Novas Conversas**. Na opção **Conversas**, o filtro padrão não inclui os Contatos Corporativos () nem os Contatos Internos ()

NOTAS

Na modalidade mobile, a pesquisa de Contatos Corporativos () e Contatos Internos () só funcionam se o usuário tiver busca on-line.

DETALHES DO CONTATO

1. No menu **Contatos** ou no menu **Conversas**, selecione o contato desejado.
2. Toque no ícone  e escolha a opção **Detalhes do Contato** ou toque no nome do contato (iOS).
3. São apresentadas informações como nome completo, cargo, departamento, telefone e e-mail.

NOTA

Caso o contato tenha mais de um e-mail ou telefone, a aplicação irá agrupá-los, sendo necessário tocar na listagem agrupada para visualizá-los.

O usuário do UNA com privilégio somente poderá gerar chamadas de voz para os contatos corporativos, portanto, os botões de chat, chamada de vídeo e compartilhamento aparecerão desabilitados na tela de detalhes.

No caso dos Contatos Corporativos e Contatos Internos, o usuário do UNA somente conseguirá gerar chamadas de voz para eles, desde que tenha privilégio para isso e desde que o UNA esteja integrado com o PABX. Os botões de chat, chamada de vídeo e compartilhamento aparecerão desabilitados na tela de detalhes desses contatos.

ORDENAR CONTATOS

Browser


Selecione a opção  para ordenar contatos por nome e ordem alfabética (A-Z ou Z-A).

NOTA

A aplicação para smartphones não possui esta opção.

ATUALIZAR LISTA DE CONTATOS

Browser

Selecione a opção .

NOTA

No smartphone, os contatos são atualizados automaticamente.

STATUS DOS CONTATOS

Online

Browser


Quando o contato estiver online (com a aplicação UNA aberta) é apresentado o símbolo  (azul) ao lado da foto do contato.

iOS e Android

Quando o contato estiver online é apresentada a palavra “Disponível”.

Offline

Browser

Quando o contato estiver offline (desconectado da aplicação UNA) é apresentado o símbolo  (cinza) ao lado da foto do contato.

Visto pela última vez

Quando o contato não estiver online/disponível é apresentado o status “Visto pela última vez em dd/mm/aa”.

Em digitação

Quando o contato estiver escrevendo uma mensagem para o usuário, é apresentado o status “Digitando...”.

4

ROBÔS




Fornece a listagem de robôs cadastrados no Cadastro de Pessoas.

NOTA

No iOS e Android é possível acessar a lista de robôs mesmo sem ter conexão com a internet, ou seja, mesmo quando o usuário estiver sem rede, ele poderá visualizar a lista de robôs.

LISTAR ROBÔS

Acesse o menu **Robôs** através do ícone  (Web),  (Android) ou  (iOS).



Nos APPs Android e iOS, a tela de listagem de contatos mostra os usuários, os contatos internos e os contatos corporativos (estes últimos mediante privilégio atribuído no Cadastro de Pessoas). Os contatos internos e os contatos corporativos serão identificados com as etiquetas  e , respectivamente. Os robôs serão identificados com a etiqueta .

Na aplicação web do UNA, a tela de listagem apresenta os robôs, que serão identificados com a etiqueta **BOT**.


NOTA

No UNA serão acessados apenas os robôs criados no Persona 3 que estiverem configurados para serem acessados através do UNA.

PESQUISAR ROBÔS

Acesse a opção **Pesquisar Robôs** para realizar a busca por nome através do ícone  (Web),  (Android) ou (iOS).

DETALHES DO ROBÔ

1. No menu **Robôs**, selecione o robô desejado.
2. Toque no ícone  e escolha a opção **Detalhes do Robô** ou toque no nome do contato (iOS).
3. São apresentadas informações como telefone e e-mail.

5

MENSAGENS INSTANTÂNEAS

O UNA permite a troca de mensagens entre contatos da plataforma, além disso, permite receber mensagens e arquivos via UNA PTT, serviço que permite que um aparelho celular opere como um rádio do tipo walkie-talkie (PTT).




É possível também enviar documentos, fotos e vídeos, bem como compartilhar a localização para outros usuários do aplicativo. O tamanho máximo do arquivo enviado por vez é de 100 Mb.

NOTAS


- 1) *No iOS e Android é possível acessar as conversas mesmo sem ter conexão com a internet, ou seja, mesmo quando o usuário estiver sem rede, ele poderá visualizar a lista de conversas.*
- 2) *Quando o administrador do sistema realizar a limpeza do banco de dados será apresentada uma mensagem na conversa que as mensagens anteriores foram excluídas do servidor/sistema.*

INICIAR CONVERSA


Browser

1. Acesse o menu **Contatos**  ou
2. Acesse o menu **Conversas**  e clique na opção **+ Nova conversa**.
3. Localize o contato desejado.
4. Pressione a opção .

iOS

1. Acesse o menu **Contatos** .
2. Localize e selecione o contato desejado.
3. Escreva a mensagem.

Android

1. No menu **Conversas**, pressione .
2. Localize e selecione o contato desejado.
3. Escreva a mensagem.




RECEBER MENSAGEM DO UNA PTT

O UNA permite receber mensagens de áudio e arquivos enviados pelo UNA PTT, ferramenta que permite que um aparelho celular opere como um rádio do tipo walkie-talkie (PTT).

ATENÇÃO




- 1) *Não é possível responder ou enviar mensagens para usuários do UNA PTT a partir do UNA.*
- 2) *Caso o usuário tenha configurado a exclusão automática de arquivos do dispositivo, este tipo de arquivos também deverá ser excluído.*
- 3) *Estas conversas são apresentadas na interface de monitoria.*

Browser



1. No menu **Conversas**, .
2. O ícone  indica o recebimento de uma comunicação de um grupo do UNA PTT.
3. Se a conversa foi originada a partir de um grupo do UNA PTT, cada mensagem terá a identificação do usuário que a enviou.
4. Clique no botão  para reproduzir o áudio.


5. Os áudios enviados pelo UNA PTT são acompanhados de uma transcrição.
6. O usuário poderá silenciar a conversa, apagar a mensagem, copiar o texto e encaminhar a mensagem para outros usuários e grupos do UNA.

iOS

1. Acesse o menu **Contatos** .
2. O ícone  indica o recebimento de uma comunicação de um grupo do UNA PTT.
3. Se a conversa foi originada a partir de um grupo do UNA PTT, cada mensagem terá a identificação do usuário que a enviou.
4. Clique no botão  para reproduzir o áudio.
5. Os áudios enviados pelo UNA PTT são acompanhados de uma transcrição.
6. O usuário poderá silenciar a conversa, apagar a mensagem, copiar o texto e encaminhar a mensagem para outros usuários e grupos do UNA.

Android


7. No menu **Conversas**, pressione .
8. O ícone  indica o recebimento de uma comunicação de um grupo do UNA PTT.

9. Se a conversa foi originada a partir de um grupo do UNA PTT, cada mensagem terá a identificação do usuário que a enviou.
10. Clique no botão  para reproduzir o áudio.
11. Os áudios enviados pelo UNA PTT são acompanhados de uma transcrição.
12. O usuário poderá silenciar a conversa, apagar a mensagem, copiar o texto e encaminhar a mensagem para outros usuários e grupos do UNA.

ENCAMINHAMENTO DE MENSAGENS DE OUTRAS APLICAÇÕES PARA O UNA

Esta funcionalidade permite ao usuário do UNA receber (via integração) consultas, mensagens de texto e arquivos de contatos ou grupos externos.

O usuário receberá mensagens e notificações como se fossem conversas normais do UNA com a diferença de que as conversas com os contatos externos somente aparecem na lista de conversas e são diferenciadas na listagem por um ícone azul em frente ao

nome do contato ou grupo . Esse ícone também é exibido na barra da conversa e nos detalhes do contato, em azul.

Essas conversas serão somente de leitura, ou seja, o usuário UNA não poderá responder às mensagens e nem realizar algumas ações, como chamada de voz e vídeo, compartilhar tela, etc. No lugar da caixa de texto, será exibida uma mensagem genérica que indica que se trata de uma conversa ou grupo somente para acompanhamento da comunicação.

NOTAS

- 1) *Quando os grupos de origem externa não permitam o envio de mensagens pelo usuário do UNA, será exibida a mensagem: “Grupo somente para acompanhamento de comunicação”.*
- 2) *Da mesma forma, quando os chats de origem externa não permitam o envio de mensagens pelo usuário do UNA, será exibida a mensagem: “Conversa somente para acompanhamento de comunicação”.*

INICIAR CONVERSA SIGILOSA



Neste tipo de conversa, disponível apenas para utilização através dos APPs dos smartphones, todas as mensagens usam criptografia de ponta a ponta e não são armazenadas no servidor. Permite ao usuário compartilhar, com outro usuário UNA, qualquer informação (arquivos, fotos, etc.), conteúdos provenientes de aplicações externas.

ATENÇÃO



Não é possível:

- *Encaminhar mensagens.*
- *Copiar o conteúdo das mensagens.*
- *Realizar chamadas de áudio e vídeo a partir de uma conversa sigilosa.*
- *Transcrever áudio e vídeo,*
- *Capturar a tela devido à política de segurança. (Apenas para Android)*

iOS

1. Acesse o menu **Contatos** .
2. Toque em Nova conversa sigilosa .
3. Localize e selecione o contato desejado.
4. Escreva a mensagem.

Android

1. No menu **Conversas**, pressione .
2. Toque em Nova conversa sigilosa .
3. Localize e selecione o contato desejado.
4. Escreva a mensagem.

REDIMENSIONAR JANELA DA CONVERSA



Browser

1. Numa conversa é possível alterar horizontalmente o tamanho da janela, aumentando o espaço de edição da mensagem.
2. Passe o mouse sobre a borda esquerda da janela de conversa.
3. Clique e arraste o mouse para redimensionar a janela.
4. A partir disso, todas as janelas que abrem do lado direito da interface do UNA são apresentadas no tamanho definido pelo usuário.

RESPONDER MENSAGEM DENTRO DA CONVERSA

Browser

1. Na lista de conversas ou no chat com um contato, clique na mensagem que deseja responder.
2. É apresentada a barra de ações.



3. Clique em  para desmarcar a mensagem.
4. Clique em  para responder a mensagem.
5. A mensagem selecionada é apresentada para ser respondida, bem como a caixa de texto para a sua edição.
6. Para cancelar o envio clique em **X**.

iOS e Android

1. Em uma conversa, pressione a mensagem por dois segundos.
2. É apresentada a opção de responder a mensagem.
3. A mensagem selecionada é apresentada para ser respondida, bem como a caixa de texto para a sua edição.

EXCLUIR CONVERSA


Browser

1. Acesse o menu **Conversas** .
2. Localize o contato desejado.
3. Clique no ícone , localizado ao lado do nome do contato e selecione a opção **Excluir Conversa**.
4. Clique em **OK** para confirmar a operação.

iOS


1. Na lista de conversas, toque na conversa que deseja excluir.
2. Toque na opção **Excluir Conversa**.

Android

1. Em uma conversa, toque no ícone .
2. Selecione a opção **Excluir Conversa**.
3. Clique em **OK** para confirmar a operação.

EXCLUIR MENSAGEM DENTRO DA CONVERSA

Browser

1. Na lista de conversas ou no chat com um contato, clique na(s) mensagem(ns) que deseja excluir.
2. Para excluir mais de uma mensagem pressione a tecla Ctrl e selecione as mensagens desejadas.
3. Clique em .
4. Escolha entre as opções: “Apagar para mim”, “Apagar para todos” ou “Cancelar”.

5. A opção “Apagar para mim” apagará a mensagem em todos os dispositivos do usuário solicitante, mas ainda será exibida para os demais participantes.
6. A opção “Apagar para todos” permite apagar a mensagem para todos os participantes da conversa, em todos os dispositivos.
7. Uma vez que a mensagem tenha sido apagada, aparecerá em seu lugar o texto “*Mensagem apagada*”.

NOTA

- 1) *A opção “Apagar para todos” não aparece para as mensagens de outros usuários nem em conversas com contatos externos.*
- 2) *Uma vez que a mensagem tenha sido apagada para todos, já não será possível copiá-la, apagá-la ou respondê-la.*

iOS e Android

1. Na lista de conversas com um contato, toque na mensagem que deseja excluir por dois segundos.
2. Toque em Apagar a mensagem.
3. Escolha entre as opções “Apagar para mim”, “Apagar para todos” ou “Cancelar”.
4. A opção “Apagar para mim” apagará a mensagem em todos os dispositivos do usuário solicitante, mas ainda será exibida para os demais participantes.
5. A opção “Apagar para todos” permite apagar uma única mensagem por vez para todos os participantes da conversa, em todos os dispositivos.
6. Toque em **OK** para confirmar a exclusão ou, em **Cancelar** para ignorar a operação.


7. Uma vez que a mensagem tenha sido apagada, aparecerá em seu lugar o texto “*Mensagem apagada*”.

NOTA


- 1) Em iOS e Android só é possível excluir uma mensagem por vez.
- 2) Uma vez que a mensagem tenha sido apagada para todos, já não será possível copiá-la, apagá-la ou respondê-la.
- 3) A opção “Apagar para todos” não aparece para as mensagens de outros usuários nem em conversas com contatos externos ou em conversas sigilosas.

FECHAR CONVERSA

Browser

1. Em uma conversa, clique no ícone , localizado ao lado do nome do contato, e escolha a opção **Fechar Conversa** ou
2. Utilize a tecla **Esc** ou
3. Abra uma nova conversa em cima da conversa aberta.




iOS e Android

1. Em uma conversa, toque no ícone  (Android) e  (iOS), localizado ao lado do nome do contato.
2. A conversa será fechada.


VISUALIZAR HISTÓRICO DA CONVERSA


É possível visualizar o histórico de conversas de um determinado período.

Browser


1. Acesse o menu **Contatos** .
2. Localize o contato desejado e clique em .
3. Clique no ícone , ao lado do nome do contato, e escolha a opção **Visualizar histórico**.
4. Informe as datas e os horários iniciais e finais para realizar a pesquisa.
5. Clique em **Aplicar**.

Ou também:

6. Acesse o menu **Conversas** .
7. Localize o contato desejado.

8. Clique no ícone  localizado ao lado do nome do contato.
9. Escolha a opção Visualizar histórico.
10. Informe as datas e os horários iniciais e finais para realizar a pesquisa.
11. Clique em **Aplicar**.

NOTA

O menu  na janela de chat, na tela do histórico já aberto, permite ocultar ou exibir os filtros de pesquisa do histórico.


EXPORTAR O HISTÓRICO



É possível exportar e imprimir o histórico de conversas.

NOTA



É necessário permitir que o popup seja mostrado no endereço do UNA.

Browser

1. Acesse o menu **Contatos** .
2. Localize o contato desejado.

3. Pressione a opção .
4. Clique no ícone  localizado ao lado do nome do contato.
5. Escolha a opção **Exportar**.
6. É aberta uma página do navegador com o relatório da conversa.
7. Clique em **Imprimir**.

Ou também:






1. Acesse o menu **Conversas** .
2. Localize o contato desejado.
3. Clique no ícone  localizado ao lado do nome do contato.
4. Escolha a opção **Exportar**.
5. É aberta uma página do navegador com o relatório da conversa.
6. Clique em **Imprimir**.

CRIAR GRUPOS

É possível criar grupos de conversas.

Browser


1. Acesse o menu **Conversas** .




2. Em **+ Nova conversa**, selecione os participantes que deseja incluir na conversa.
3. Clique em **Concluir**.
4. O novo grupo é criado.
5. O participante pode sair do grupo quando desejar.
6. O administrador do grupo pode incluir uma imagem , editar o nome , incluir , remover participantes  e nomear outros administradores. Essas ações são acessadas no detalhe do Grupo, através do ícone .
7. Se o usuário for o único administrador e desejar sair, primeiro deverá nomear outro administrador entre os participantes do grupo e somente então poderá sair.

NOTA





- 1) Quando o privilégio de administrador do grupo for atribuído ou retirado de um usuário, este será notificado.
- 2) Quando o grupo tiver apenas um administrador, e este for excluído ou bloqueado no cadastro de usuários (Cadastro de Pessoas), o privilégio de administrador será atribuído automaticamente ao usuário mais antigo do grupo que ainda esteja presente.

iOS

1. Acesse o menu **Conversas** .

2. Toque em  e selecione os participantes que deseja incluir na conversa.
3. Toque em **OK**.
4. O novo grupo é criado.
5. O participante pode sair do grupo quando desejar.
6. O administrador do grupo pode incluir uma imagem , editar o nome (através do botão Renomear Grupo), incluir  e remover participantes (toque no contato) e nomear outros administradores. Essas ações são acessadas no detalhe do Grupo, tocando no nome do grupo.
7. Se o usuário for o único administrador e desejar sair, primeiro deverá nomear outro administrador entre os participantes do grupo e somente então poderá sair.



Android

1. Acesse o menu **Contatos** .
2. Escolha a opção **Novo Grupo**.
3. Selecione os participantes que deseja incluir na conversa.
4. Toque em . O novo grupo é criado. É possível sair do grupo quando desejar.
5. O administrador do grupo pode incluir uma imagem , renomear um grupo, adicionar participante e remover participantes (selecionar o contato e optar por Remover Participante) e nomear outros administradores. Para essas ações, acesse o detalhe do Grupo, toque no ícone  e selecione a opção desejada.
6. Se o usuário for o único administrador e desejar sair, primeiro deverá nomear outro administrador entre os participantes do grupo e somente então poderá sair.

GRUPO APENAS DE LEITURA DE MEN- SAGENS

O administrador do grupo pode habilitar/desabilitar as configurações de permissão de envio de mensagens e visualização dos participantes de um grupo em geral.

Browser



1. Acesse o menu **Conversas**, selecione o grupo desejado.
1. Clique no ícone .
2. Em Detalhes do grupo, escolha a opção .
3. São apresentadas as opções Permissão de envio de mensagens e Permissão de visualização de participantes.
4. Selecione a(s) opção(ões) desejada(s).
5. Clique em **SALVAR**.

iOS

1. Acesse o menu **Conversas**.
2. Escolha o grupo desejado.
3. Em Detalhes do grupo, escolha a opção **Configurações**.


4. São apresentadas as opções Permissão de envio de mensagens e Permissão de visualização de participantes.
5. Selecione a(s) opção(ões) desejada(s).
6. Toque em **SALVAR**.

Android

1. Acesse o menu **Conversas**.
2. Escolha o grupo desejado e toque no ícone .
3. Em Detalhes do grupo, toque no ícone  e escolha a opção **Configurações**.
4. São apresentadas as opções Permissão de envio de mensagens e Permissão de visualização de participantes.
5. Selecione a(s) opção(ões) desejada(s).
6. Toque em **SALVAR**.

ENVIAR FOTOS, VÍDEOS OU DOCUMENTOS


Browser



1. Em uma conversa, clique no ícone  , localizado ao lado do nome do contato, escolha a opção **Enviar arquivo**.
2. Selecione na caixa de seleção o arquivo a ser enviado (tamanho máximo de 100MB).
3. O arquivo é anexado na conversa.
4. Ao receber o arquivo, clique nele para abri-lo.

NOTA

O UNA possui parâmetros internos para limites de tamanho e resoluções de arquivos, caso sejam enviados arquivos que ultrapassem estes limites, os mesmos serão comprimidos dentro dos limites de tamanho e resolução definidos em fábrica. Para alterar esses parâmetros, consulte o suporte Dígítro.

iOS e Android

1. Em uma conversa, toque em  .
2. Escolha a opção desejada.

3. Selecione na caixa de seleção o arquivo a ser enviado (tamanho máximo de 100MB).
4. Toque em  (iOS) ou  (Android) para enviar.
5. Ao receber o arquivo, selecione-o para baixá-lo e visualizá-lo.
6. Mesmo sem fazer o upload o item aparecerá como "lido", após o interlocutor visualizar a conversa.


NOTA



O UNA possui parâmetros internos para limites de tamanho e resoluções de arquivos, caso sejam enviados arquivos que ultrapassem estes limites, os mesmos serão comprimidos dentro dos limites de tamanho e resolução definidos em fábrica. Para alterar esses parâmetros, consulte o suporte Dígito.

RECUPERAR ARQUIVOS


Permite ao usuário recuperar um arquivo que está em uma unidade de armazenamento local (servidor UNA) ou externa (backup) tanto para visualizá-lo como para fazer o *download*.

Browser


1. Em uma conversa, ao tentar fazer *download* de um arquivo que está em uma unidade de armazenamento local ou externa, será exibida uma mensagem perguntando se deseja recuperar o arquivo e o ícone do arquivo mudará para alerta .




2. Clique no botão **Recuperar Arquivo** para iniciar a recuperação ou, em **Cancelar**, para ignorar a operação.
3. Ao optar pela recuperação, o ícone do arquivo mudará para , indicando que o arquivo está sendo restaurado.
4. Uma vez concluída a restauração, clique em  para fazer o *download*.

NOTA

- 1) *Se o usuário atualizar a página ou finalizar sua sessão, o ícone  será resetado para o ícone original de download*
- 2) *Se o arquivo que o usuário está tentando baixar não existir mais, será exibida uma mensagem de erro.*
- 3) *Se o arquivo estiver em processo de restauração, e o usuário tentar fazer o download, será exibida uma mensagem informando que o arquivo está sendo recuperado.*

iOS e Android


1. Em uma conversa, toque no botão download do arquivo que deseja baixar.
2. Se o arquivo se encontra em backup, será exibida uma mensagem perguntando se deseja recuperar o arquivo e o ícone do arquivo mudará para alerta .
3. Clique no botão **Recuperar Arquivo** para iniciar a recuperação ou, em **Cancelar**, para ignorar a operação.

4. Ao optar pela recuperação, o ícone do arquivo mudará para , indicando que o arquivo está sendo restaurado.
5. Uma vez concluída a restauração, toque em  (Android) ou  (iOS) para fazer o *download*.



VISUALIZAR MINIATURA DE FOTOS E VÍDEOS

Permite ao usuário visualizar previamente a miniatura de imagem ou vídeo anexado na conversa.

Browser

1. Em uma conversa visualize a miniatura de imagem ou vídeo enviado ou recebido.
2. Para fazer o *download* do arquivo clique em .






iOS e Android

1. Em uma conversa visualize a miniatura de imagem ou vídeo enviado ou recebido.
2. Para fazer o *download* do arquivo toque em  (Android) ou  (iOS).


GRAVAR E ENVIAR MENSAGEM DE ÁU- DIO



Permite ao usuário gravar e enviar mensagens de áudio para outro usuário ou grupo do UNA. As mensagens de áudio podem ter entre 2 segundos a 15 minutos.

Browser




1. Em uma conversa, clique no ícone  para começar a falar.
2. O usuário poderá pausar o áudio, excluí-lo ou fazer o envio da mensagem.
3. Para ouvir o *preview* do áudio gravado antes do seu envio, clique em  e em seguida em .
4. Assim que terminar, clique no ícone . A mensagem de voz será enviada automaticamente.
5. Para cancelar o envio da mensagem, clique no ícone .

iOS e Android

6. Em uma conversa, mantenha pressionado o ícone  para começar a falar.

7. Assim que terminar, solte ícone . A mensagem de voz será enviada automaticamente.
8. Para cancelar o envio da mensagem, deslize o ícone  para a esquerda, até a lixeira.

Gravar mensagem de voz longa

1. Em uma conversa, mantenha pressionado o ícone  para começar a falar.
2. Deslize o ícone  para cima até o cadeado para ativar a gravação com as mãos livres.
3. Assim que terminar a gravação, clique no ícone  para enviar a mensagem ou clique em **CANCELAR** para cancelar o envio.







NOTAS

- 1) *Durante uma gravação não é possível copiar o texto de uma mensagem, respondê-la ou encaminhá-la.*
- 2) *Caso o usuário receba uma chamada ou precise sair da tela de conversa durante uma gravação, será exibida uma mensagem questionando se deseja enviar ou descartar o conteúdo gravado.*
- 3) *Caso o usuário fique com situação indisponível durante uma gravação, esta será automaticamente interrompida e descartada sem aviso prévio.*






TRANSCREVER MENSAGEM OU ARQUIVO DE ÁUDIO

Permite ao usuário transcrever mensagens ou arquivos de áudio recebidos, enviados, encaminhados e compartilhados no UNA.

Browser

1. Ao receber ou enviar uma mensagem ou arquivo de áudio, a opção de transcrição de texto  será apresentada à direita da mensagem.
2. Quando selecionada, o ícone  informa que o carregamento está em andamento.
3. Quando concluída com sucesso, a transcrição aparece imediatamente abaixo da mensagem ou arquivo de áudio.
4. Em caso de insucesso, é informado o erro através do ícone .
5. O ícone à esquerda do player identifica o tipo de arquivo:
 -  - Mensagem de áudio gravada pelo usuário remetente.
 -  - Arquivo de áudio encaminhado pelo usuário remetente.
 -  - Arquivo de áudio com extensão não suportada pelo UNA.

iOS e Android

1. Ao receber ou enviar uma mensagem ou arquivo de áudio, a opção de transcrição de texto  será apresentada à direita da mensagem ou do arquivo.
2. Quando selecionada, o ícone  informa que o carregamento está em andamento.
3. Quando concluída com sucesso, a transcrição aparece imediatamente abaixo da mensagem ou arquivo de áudio.
4. Em caso de insucesso, é informado o erro através do ícone .
5. O ícone à esquerda do player identifica o tipo de arquivo:
 -  - Mensagem de áudio gravada pelo usuário remetente.
 -  - Arquivo de áudio encaminhado pelo usuário remetente.

NOTAS



- 1) *É preciso estar conectado à Internet para que a transcrição possa ser feita.*
- 2) *É possível transcrever diversos áudios ao mesmo tempo.*
- 3) *A qualidade do texto transcrito depende da qualidade do áudio gravado.*
- 4) *O tempo para que o áudio seja transcrito pelo sistema está relacionado ao tamanho do arquivo a ser transcrito, ou seja, quanto maior o arquivo, mais tempo pode levar para que seja transcrito.*
- 5) *Ao encaminhar um áudio cuja transcrição já foi feita pelo usuário, a transcrição não será exibida de forma automática para o destinatário, somente após sua solicitação.*
- 6) *Caso o usuário tenha a mesma conversa aberta em dois dispositivos, como computador e celular, por exemplo, a transcrição é feita simultaneamente nos dois aparelhos, desde que os dois estejam conectados à Internet.*

ENCAMINHAR






A partir de uma conversa de chat é possível encaminhar textos, arquivos, imagens e localização para outros contatos ou grupos.

Browser




1. Selecione até 30 mensagens que deseje encaminhar.
2. Para desmarcar uma mensagem, clique nela novamente.

3. Para desmarcar todas as mensagens, clique no botão  , no lado esquerdo da barra de tarefas.
4. Para encaminhar as mensagens selecionadas, clique no botão  , no lado direito da barra de tarefas.
5. Será aberta a lista de contatos.
6. Pesquise ou selecione na lista até dez contatos e clique no botão **CONCLUIR**.


NOTA


- 1) *É possível enviar mensagens para até 10 contatos por vez.*
- 2) *Os estados das mensagens são indicados por ícones:*
 -  *enviando mensagem,*
 -  *mensagem enviada,*
 -  *mensagem recebida, mas não lida,*
 -  *mensagem visualizada,*
 -  *erro no envio da mensagem.*
- 3) *Ao ultrapassar o limite de 30 mensagens, o botão Compartilhar ficará oculto.*
- 4) *A quantidade de mensagens selecionadas é indicada no lado esquerdo da barra de ações.*
- 5) *As mensagens são encaminhadas na ordem cronológica em que foram enviadas originalmente, independentemente da ordem em que sejam selecionadas.*

Android

1. Dê um toque longo na mensagem, será aberta a tela de ações.
2. Selecione a opção **Encaminhar**.
3. Na parte superior esquerda será mostrada a quantidade de mensagens selecionadas e o botão  para cancelar a ação.
4. Para selecionar novas mensagens ou desfazer a seleção, basta dar um toque simples sobre elas. É possível selecionar até 30 mensagens.
5. Feita a seleção, toque no botão , no canto superior direito da tela.
6. Será aberta a tela que permite selecionar um máximo de 10 destinatários.
7. Toque no botão  para enviar.

iOS

1. Dê um toque longo na mensagem.
2. Selecione a opção **Encaminhar**.
3. Na parte inferior esquerda da tela será exibida a quantidade de mensagens selecionadas.
4. Para selecionar novas mensagens ou desfazer a seleção, basta dar um toque simples sobre elas, até um máximo de 30 mensagens selecionadas.
5. Para desfazer toda a seleção, toque em CANCELAR, na parte superior direita da tela.
6. Uma vez selecionadas as mensagens, toque no botão , na parte inferior da tela.

7. Será aberta a tela para selecionar os destinatários, no máximo 10.
8. Toque no botão  para enviar.

NOTA

Tanto no Android como no iOS:

- 1) *Ao atingir o máximo permitido de 30 mensagens, será exibido um alerta.*
- 2) *Se o encaminhamento for feito para um único destinatário, será aberta a conversa com ele. Se for para vários destinatários, mantém-se aberta a conversa atual.*

COMPARTILHAR COM UNA

Permite ao usuário compartilhar, com outro usuário e grupo do UNA, qualquer informação (arquivos, fotos, etc.), conteúdos provenientes de aplicações externas.

iOS e Android

1. Abra a galeria de fotos ou um repositório de arquivos do seu dispositivo.
2. Selecione o(s) arquivo(s) desejado(s) e toque no botão de compartilhamento (pode variar de acordo com cada aplicação).
3. Localize e selecione o aplicativo UNA.
4. Selecione o(s) contato(s) ou grupo(s) de conversa com o(s) qual(uais) deseja compartilhar o(s) arquivo(s).

5. Toque em  (iOS) ou  (Android) para enviar.

NOTA

Na interface de compartilhamento de arquivos com o UNA há algumas possibilidades:

- 1) *Quando selecionado apenas um arquivo de texto ou vídeo é apresentado uma caixa de texto e o nome do arquivo logo abaixo.*
- 2) *Quando selecionados mais de um arquivo de texto ou vídeo é apresentado uma caixa de texto e a quantidade de arquivos selecionados logo abaixo.*
- 3) *Quando selecionado apenas um arquivo de imagem é apresentado uma pré-visualização da imagem, o nome do arquivo logo abaixo e ao lado uma caixa de texto.*
- 4) *Quando selecionado mais de um arquivo de imagem é apresentado uma pré-visualização da primeira imagem, a quantidade de arquivos selecionados logo abaixo e ao lado uma caixa de texto.*

EXCLUIR ARQUIVOS EM DISPOSITIVOS MÓVEIS

1. Acesse a aba **Meu perfil**.
2. Toque na opção **Liberar espaço**.
3. Será exibida a mensagem de confirmação.
4. Toque na opção **LIBERAR** para confirmar a operação ou, em **CANCELAR** para cancelá-la.

5. Ao tocar na opção **LIBERAR**, será exibida a mensagem que mostra o avanço da exclusão dos arquivos.
6. Uma vez concluída a exclusão, será apresentada uma mensagem de sucesso e a quantidade de espaço liberado, caso contrário, será exibida uma mensagem de erro.

NOTA

Caso a exclusão automática dos arquivos tenha sido configurada na interface web de administração, a exclusão ocorrerá de forma transparente para o usuário em três momentos específicos:

- *Ao iniciar a aplicação;*
- *Ao sair de uma conversa;*
- *Ao efetuar o logout da aplicação.*

Assim, recomenda-se que o usuário faça o download dos arquivos (voz, vídeo, imagem, etc.) que deseja visualizar.

COMPARTILHAR LOCALIZAÇÃO


É possível compartilhar a localização para outros usuários do UNA.

Browser

Não é possível compartilhar a localização no browser. Somente visualizar a localização enviada por um contato.

1. Em uma conversa, ao receber uma localização, clique na localização para que um aplicativo de mapa possa mostrá-la.
2. Um mapa com a localização é apresentado.

iOS e Android

1. Em uma conversa, toque em .
2. Selecione a opção Localização.
3. Um mapa com a localização é apresentado.
4. Ao receber uma localização, toque na localização para que um aplicativo de mapa possa mostrá-la.


RELATÓRIO DE CONVERSAS (MONITORIA)

É possível visualizar o conteúdo das conversas de outros usuários do UNA conforme nível organizacional do usuário logado.

NOTA

Para utilizar a funcionalidade de monitoria é necessário ter licença, privilégio específico e nível organizacional configurados no Cadastro de Pessoas.

Browser

1. Acesse o menu **Monitoria** .
2. Localize o contato desejado.
3. São apresentadas todas as conversas que o contato realizou.
4. Clique na conversa desejada.
5. É apresentado o conteúdo da conversa.
6. É possível exportar o conteúdo da conversa de acordo com o descrito na página 58.

6

CHAMADAS

NOTAS

- 1) *Quando o UNA estiver configurado para funcionar sem PABX, todos os usuários poderão gerar chamadas de voz ou vídeo sem precisar de ramal para isso.*
- 2) *As chamadas no modo sem PABX só poderão ser geradas entre usuários do UNA.*
- 3) *Além disso, o usuário não poderá executar as operações de ramal do PABX (transferir, consultar, capturar, rejeitar, etc.) nem gravar a chamada de voz.*
- 4) *Por outro lado, se a plataforma estiver configurada como UNA com integração PABX, então os usuários precisarão de ramal para gerar chamada de voz.*



O UNA permite realizar e receber chamadas entre contatos da plataforma.



GERAR UMA CHAMADA DE VOZ

Browser



NOTA

Quando a configuração da plataforma for UNA sem integração PABX:

- 1) A tela da chamada de voz não apresentará o ícone do teclado nem o botão de consulta, no lugar deste, será apresentado o ícone , que permite adicionar participantes à conversa (ver Chamada em conferência, pág. **Erro! Indicador não definido.**).
- 2) O usuário também poderá gerar uma chamada de voz usando o ícone , que aparece na listagem de contatos, nos detalhes do contato, na listagem de chamadas, bem como no menu lateral da conversa, independentemente de ter ou não ramal.
- 3) Por outro lado, se a plataforma estiver configurada como UNA com integração PABX, então os usuários precisarão de ramal para gerar chamada de voz.

1. Acesse o menu **Contatos** .
2. Localize o contato desejado.
3. Pressione a opção .


Ou também:

1. Acesse o menu **Conversas** .
2. Localize o contato desejado.
3. Clique no ícone , localizado ao lado do nome do contato.
4. Escolha a opção Fazer chamada de voz.
5. Será realizada uma ligação para o contato selecionado.

iOS


NOTA

Nos aplicativos mobile sem dependência de PABX, no chat, o botão para realizar chamadas de voz será apresentado na toolbar dos chats, salvo quando o usuário estiver ocupado ou indisponível.

1. Acesse o menu **Contatos**.
2. Selecione o contato desejado.
3. Toque em , localizado ao lado do nome do contato.

Android

1. Acesse o menu **Conversas**.
2. Selecione o contato desejado.




3. No menu **Chamadas**, pressione .
4. Localize e selecione o contato desejado.

GERAR CHAMADA VIA TECLADO


NOTA

Esta funcionalidade só está disponível quando integrada com a plataforma de telefonia/PABX Dígitro.



Browser

1. Acesse o menu **Conversas** ou **Chamadas**.
2. Clique na opção  **Nova chamada** e em seguida clique no botão **TECLADO**, ou clique na opção  **Teclado**.
3. Digite o número desejado e clique em .
4. A chamada é gerada.
5. O usuário poderá executar as operações de ramal do PABX (transferir, capturar, rejeitar, conferência, etc.). Para mais informações sobre operação de ramal, consulte o manual Ramal do Usuário.
6. É possível enviar mensagens, pesquisar conversas e contatos, etc., enquanto se está numa chamada de voz.

iOS

1. Toque no menu **Chamadas**.
2. Será apresentado o teclado.
3. Informe o número ou operação desejada.
4. Toque em .

Android

1. Na aba **Chamadas**, toque no botão .
2. Será apresentado o teclado.
3. Informe o número ou operação desejada.
4. Toque em .

GERAR CHAMADA A PARTIR DO HISTÓ- RICO

É possível realizar chamadas internas e externas através do histórico de chamadas.

Browser

1. Acesse o histórico de chamadas do UNA.
2. Os ícones à direita do nome ou número do contato indicam quais tipos de interações são possíveis para aquele contato. Clique no ícone do tipo de chamada desejada para iniciá-la:



- Conversa de chat



- Chamada de voz



- Chamada de vídeo



NOTAS

- 1) Ícones na cor azul indicam que o tipo de chamada está habilitado e na cor cinza, desabilitado.
- 2) No caso de histórico de conferência, todos os ícones ficam desabilitados.
- 3) Se o status do usuário está como indisponível, os ícones ficam desabilitados, exceto os de chat de contatos cadastrados.

iOS e Android

NOTAS

Nos aplicativos mobile sem dependência de PABX Dígitro:

- 1) A tela de histórico de chamadas não apresenta o botão de teclado.
- 2) O histórico de chamadas apresenta o ícone  para chamadas de voz e o ícone  para chamadas de vídeo.
- 3) Ao tocar a linha da chamada, será gerada uma chamada de voz ou de vídeo para o contato do registro (obs.: Não realiza chamada para registro de conferência).

1. Acesse o histórico de chamadas do UNA.
2. Selecione a chamada que deseja refazer.



DESATIVAR MICROFONE EM UMA CHAMADA

NOTA



Esta funcionalidade está disponível, quando estiver integrada ou não, com a plataforma de telefonia/PABX Dígitro e em conferência.

A função desativar microfone permite silenciar uma conversa de modo que o outro participante não possa lhe escutar.

Browser

1. Em uma chamada de voz, clique na opção .
2. A chamada atual ficará em silêncio.
3. Para ativar a chamada, clique em .

iOS e Android


1. Em uma chamada de voz, clique na opção .
2. A chamada atual ficará em silêncio.
3. Para ativar a chamada, clique em .

CHAMADA EM CONFERÊNCIA





A função conferência permite adicionar várias pessoas a uma chamada.

NOTAS

Se o UNA estiver configurado para funcionar sem integração com PABX Dígitro:

- 1) A tela da chamada de voz apresentará o ícone , que permite adicionar outros usuários do UNA à chamada.
- 2) A criação da conferência terá o fluxo semelhante à chamada de vídeo (ver Chamada de vídeo, pág. **Erro! Indicador não definido.**).
- 3) A tela de detalhes da chamada apresentará a lista dos participantes com a indicação “chamando” para aqueles que ainda não atenderam a chamada.
- 4) Somente o usuário que gerou a chamada pode adicionar novos participantes.





Browser

1. Em uma chamada de voz, clique na opção  Consulta .
2. Durante a consulta, a chamada atual ficará no modo espera.
3. Localize e selecione o contato desejado.
4. Ao ser atendida a chamada de voz, clique na opção  Conferência .
5. A conferência será estabelecida.
6. A opção  Participantes permite visualizar os participantes da conferência.
7. A opção  permite silenciar a chamada.

NOTA

- 1) Para adicionar mais contatos à conferência, repita todo o processo.
- 2) A tela da conferência mostra o número de participantes que já está na conferência e os nomes daqueles que ainda não atenderam a chamada.

iOS e Android

1. Em uma chamada de voz, toque na opção  Consulta .
2. Durante a consulta, a chamada atual ficará no modo espera.
3. Localize e selecione o contato desejado.
4. Ao ser atendida a chamada de voz, toque na opção  Conferência .
5. A conferência será estabelecida.
6. A opção  Participantes permite visualizar os participantes da conferência.
7. A opção  permite silenciar a chamada.

NOTA



- 1) *Para adicionar mais contatos na conferência, repita todo o processo.*
- 2) *Nos aplicativos mobile a tela de conferência mostra o número de participantes na conferência.*

TRANSFERÊNCIA

NOTA

Esta funcionalidade só está disponível quando integrada com a plataforma de telefonia/PABX Dígitro.



Browser

1. Em uma chamada de voz, clique na opção  Consulta.
2. Durante a consulta, a chamada atual ficará no modo espera.
3. Localize e selecione o contato desejado.
4. Ao ser atendida a chamada de voz clique na opção  Transferência.
5. A transferência será estabelecida.

NOTA

Caso a Transferência seja efetuada de forma direta e se o receptor não atender a chamada, esta retornará ao interlocutor.

iOS e Android

1. Em uma chamada de voz, toque na opção  Consulta.
2. Durante a consulta, a chamada atual ficará no modo espera.
3. Localize e selecione o contato desejado.
4. Ao ser atendida a chamada de voz, toque na opção  Transferência.
5. A transferência será estabelecida.


NOTA

Caso a Transferência seja efetuada de forma direta e se o receptor não atender a chamada, esta retornará ao interlocutor.

VIVA-VOZ



Durante uma chamada, é apresentado o ícone do alto-falante informando que poderá ser utilizado o viva-voz.

iOS e Android

1. Ao realizar ou receber uma chamada, toque no botão  para ativar o viva-voz do celular.
2. Para desabilitar o viva-voz toque no mesmo botão. O áudio é reproduzido no modo normal.


CHAMADA DE VÍDEO

NOTAS





- 1) *Se o UNA estiver configurado para funcionar sem integração com PABX, todos os usuários poderão gerar chamada de vídeo, sem necessidade de ramal.*
- 2) *O usuário também poderá gerar uma chamada de voz usando o ícone , que aparece na listagem de contatos, nos detalhes do contato, na listagem de chamadas, bem como no menu lateral da conversa.*
- 3) *O histórico de chamadas apresenta o ícone  para identificar as chamadas de vídeo.*

Browser




1. Acesse o menu **Contatos** 

2. Localize o contato desejado.
3. Pressione a opção .




Ou também:

1. Acesse o menu **Conversas** .
2. Localize o contato desejado e abra a conversa.
3. Clique no ícone , localizado ao lado do nome do contato.
4. Escolha a opção Fazer chamada de vídeo.
5. Para aceitar a chamada de vídeo, clique em .
6. Para cancelar a geração, rejeitar ou finalizar a chamada de vídeo, clique em .
7. Uma vez que o interlocutor atende a chamada de vídeo, abre-se a tela onde cada usuário visualiza o vídeo.
8. No canto inferior esquerdo é possível ver o próprio vídeo.




Botões do Vídeo

-  Reduz a tela de vídeo (localizado no canto superior direito). Esta ação faz a imagem de vídeo de quem gerou a ligação desaparecer, ficando visível apenas a imagem de quem atendeu. Com o tamanho do vídeo reduzido pode-se reposicionar a imagem por toda a página do UNA. Para retornar ao tamanho normal, clique no mesmo botão.
-  Abre a conversa com o interlocutor.
-  Desliga a chamada de vídeo.

iOS


1. Acesse o menu **Contatos**.
2. Selecione o contato desejado.
3. Toque a opção .
4. Para aceitar a chamada de vídeo, toque em .
5. Para cancelar a geração, rejeitar ou finalizar a chamada de vídeo, toque em .
6. Uma vez que o interlocutor atende a chamada de vídeo, abre-se a tela onde cada usuário visualiza o vídeo.
7. No canto superior direito é possível ver o próprio vídeo.

Android


1. Acesse o menu **Conversas**.
2. Selecione o contato desejado.
3. Toque a opção .
4. Para aceitar a chamada de vídeo, toque em .
5. Para cancelar a geração, rejeitar ou finalizar a chamada de vídeo, toque em .
6. Uma vez que o interlocutor atende a chamada de vídeo, abre-se a tela onde cada usuário visualiza o vídeo.
7. No canto superior direito é possível ver o próprio vídeo.

VIDEOCONFERÊNCIA

Browser



1. Em uma chamada de vídeo, clique na opção .
2. Localize e selecione o(s) contato(s) desejado(s).
3. Pressione a opção **LIGAR**.
4. Uma vez que o interlocutor atende a chamada de vídeo, abre-se a tela onde cada usuário visualiza o vídeo.
5. No canto inferior esquerdo é possível ver o próprio vídeo.

iOS

1. Em uma chamada de vídeo, dê um toque na tela.
2. Toque na opção .
3. Localize e selecione o(s) contato(s) desejado(s).
4. Toque **OK** para iniciar a Conferência.



Android

1. Em uma chamada de vídeo, dê um toque na tela.



2. Toque na opção .
3. Localize e selecione o(s) contato(s) desejado(s).
4. Toque  para iniciar a Conferência.

RECEBER CHAMADA

Browser



1. Ao entrar uma chamada, são apresentados foto e nome do contato.
2. Pressione a opção  para atender a chamada ou  para recusá-la.

iOS

1. Ao entrar uma chamada é apresentado a foto e o nome do contato.
2. Toque a opção  para atender a chamada ou  para recusá-la.

Android

1. Ao entrar uma chamada é apresentado a foto e o nome do contato.

2. Toque a opção  para atender a chamada ou  para recusá-la.

HISTÓRICO DE CHAMADAS

Permite visualizar informações de chamadas recebidas, geradas e perdidas no UNA.


NOTAS

Será mantido o histórico de chamadas limitado a 50 ligações que ocorrerem nos últimos 30 dias.

Os registros das chamadas serão apresentados da seguinte forma:

- Se a chamada ocorrer no mesmo dia, é apresentada a hora que a chamada iniciou.
- Se a chamada aconteceu no dia anterior, é apresentada: *Ontem às <hora da chamada>*.
- Se a chamada aconteceu antes do dia anterior, é apresentada: *2 dias atrás, 3 dias atrás e assim por diante.*

Browser

1. Acesse o menu **Chamadas** .
2. Apresenta uma lista das chamadas com os nomes dos contatos e seus respectivos dias e horários.

NOTA

As chamadas perdidas, que não foram visualizadas ainda, serão identificadas pelo

ícone .

iOS



1. Toque em *Chamadas*.
2. Uma lista das chamadas é apresentada com os nomes dos contatos e suas respectivas datas e horários.
3. Toque no contato desejado caso deseje realizar uma chamada.

NOTA

As chamadas perdidas serão identificadas pelo ícone



Chamadas.

Android




1. Acesse o menu **Chamadas**.
2. Uma lista das chamadas é apresentada com os nomes dos contatos e suas respectivas datas e horários.

3. Toque no contato desejado caso deseje realizar uma chamada.

NOTA

As chamadas perdidas serão identificadas pelo ícone .

Ícones das Chamadas


-  Chamadas Geradas
-  Chamadas Recebidas
-  Chamadas Perdidas


COMPARTILHAR TELA

Permite ao usuário compartilhar sua tela do PC com outro usuário do UNA.



Browser

Usuário que está compartilhando a tela

1. Acesse o menu **Contatos** .
2. Localize o contato desejado.

3. Pressione a opção .

Usuário que está recebendo o compartilhamento

1. Para aceitar o compartilhamento de tela, clique no botão .
2. Para cancelar, rejeitar ou finalizar o compartilhamento, toque no botão .
3. Ao ser aceito o compartilhamento pelo interlocutor, é aberta a tela compartilhada.

NOTAS


Cada usuário poderá compartilhar a sua tela com apenas um usuário por vez.

Cada usuário poderá receber apenas um compartilhamento por vez.

Não é possível fazer um compartilhamento e receber um compartilhamento simultaneamente.

SILENCIAR CONVERSA

Browser


1. Abra a conversa a partir do menu **Contatos** ou **Conversas**.
2. Clique no ícone , localizado ao lado do nome do contato ou grupo.
3. Escolha a opção Silenciar conversa.

4. Para desfazer a função Silêncio, selecione a opção **Remover silêncio da conversa**.

iOS

1. Abra a conversa a partir do menu **Contatos** ou **Conversas**.
2. Toque no nome do **Contato** ou **Grupo**.
3. Escolha a opção **Silenciar conversa**.
4. Para desfazer a função **Silêncio**, selecione a opção **Remover silêncio da conversa**.

Android

1. Abra a conversa a partir do menu **Contatos** ou **Conversas**.
2. Toque no ícone , localizado ao lado do nome do **Contato** ou **Grupo**.
3. Escolha a opção **Silenciar conversa**.
4. Para desfazer a função **Silêncio**, selecione a opção **Remover silêncio da conversa**.

7

SALAS DE VÍDEO

A opção SALAS DE VÍDEO, localizada no menu esquerdo do UNA, permite acessar à lista de salas de vídeo.

Ali são apresentadas as salas criadas pelo próprio usuário e aquelas às quais foi convidado a participar em algum momento. As salas são apresentadas na lista com o nome do criador e o tempo de existência dela.


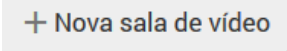
A sala apresenta na parte central o usuário que está falando naquele momento com o seu nome no canto superior esquerdo. Para o usuário que está falando, será apresentado o usuário que falou antes dele.


O canto superior esquerdo da tela central apresenta o nome da sala, o número de participantes e tempo que o usuário leva na sala.

NOTAS




- 1) *Para criar uma sala de vídeo ou para entrar nela, é preciso permitir o acesso da aplicação ao microfone e à câmera.*
- 2) *O uso da funcionalidade salas de vídeo requer um servidor de vídeo (servidor SFU), do contrário, o ícone salas de vídeo não aparecerá no menu esquerdo do UNA.*
- 3) *Se a conexão do usuário cair devido a uma instabilidade na rede, será exibida uma mensagem perguntando se ele deseja voltar para a sala.*
- 4) *Caso essa mensagem não seja exibida, ele poderá clicar no botão **Entrar** da respectiva sala para voltar a participar da reunião.*
- 5) *Haverá um limite de uso simultâneo das salas de vídeo e de participantes por sala. Uma vez atingido esse limite, o usuário não conseguirá acessar a sala de vídeo e visualizará uma mensagem que especifica que o limite foi atingido. O limite de salas de vídeo em uso simultâneo está atrelado a quantidade de licenças adquiridas e ao limite de participantes por sala e pode ser alterado conforme a necessidade.*

CRIAR UMA SALA



1. Clique no ícone sala de vídeo  no menu esquerdo da tela e, a seguir, na opção .
2. Será aberta uma tela para dar um nome à nova sala de vídeo.
3. Insira um nome para a sala no campo Nome e clique no botão **Salvar**.

4. Você será direcionado para a nova sala, onde poderá convidar outros usuários por meio do botão .

Desativar/reactivar o próprio áudio

1. Ao entrar em uma sala, o áudio sempre estará ativado por padrão.
2. Para desativar seu áudio, clique no botão  na parte central da tela.
3. Uma vez que o áudio tenha sido desativado, o botão mudará para .
4. Para reativar o áudio, clique no botão .

Controlar o microfone dos demais participantes

1. Na janela da lista de participantes, ao lado do título, clique no botão  para silenciar o microfone de todos os participantes.
2. Todos os participantes, salvo o solicitante e aqueles cujo áudio já esteja desativado, terão seus microfones silenciados.
3. Os participantes silenciados visualizarão uma notificação que indica que o seu microfone foi desativado.
4. Para silenciar o microfone de um participante específico, clique na opção **Silenciar microfone**, que aparece ao clicar no menu de ações do respectivo participante .




5. Somente o usuário silenciado pode reativar o próprio áudio clicando no botão




NOTAS

- 1) Não existe a opção para reativar o áudio de outros participantes.
- 2) Os participantes podem desativar e reativar o próprio áudio livremente, ainda que alguém na sala em algum momento anterior tenha silenciado o microfone deste participante.
- 3) Somente serão silenciados os participantes que estejam na sala nesse momento. Os microfones dos novos participantes que entrarem na sala estarão ativados.
- 4) Os usuários externos (aqueles que acessam a sala de vídeo por meio do link) não podem silenciar o microfone dos demais participantes.

Desativar/reativar o próprio vídeo

1. Ao entrar em uma sala, o vídeo sempre estará ativado por padrão.
2. Para desativar seu vídeo, clique no botão  na parte central da tela.
3. Uma vez desativado, o botão de vídeo mudará para .
4. Para reativar seu vídeo, clique no botão .

Convidar participantes

1. Clique no botão , na parte central da tela.
2. Será exibida uma tela na parte direita, que permite pesquisar contatos.
3. Para convidar um ou mais contatos, selecione-o (s) e, a seguir, clique no botão **Convidar**.
4. Será exibida uma mensagem de confirmação para cada contato convidado.

NOTAS

- 1) *Os usuários que estejam logados e ativos no UNA visualizarão uma mensagem com o convite. E será apresentada uma indicação no ícone da sala de vídeo.*
- 2) *Sempre que um convidado entrar ou sair da sala, será exibida uma notificação aos demais participantes da sala.*


Visualizar convidados da sala de vídeo

1. A lista de participantes da sala de vídeo permite visualizar tanto os convidados presentes como os ausentes.
2. Cada vez que um convidado entra ou sai da sala, a lista de participantes é atualizada.

NOTAS

Os convidados externos autorizados não são exibidos na lista de participantes ausentes e não podem visualizar a lista de participantes da sala.


Remover participantes ausentes da sala de vídeo

1. Na lista de convidados da sala, em Ausentes, clique no menu de ações  do participante ausente.
2. Selecione a opção “Remover da sala”.
3. Clique no botão **Remover** para confirmar a operação; ou, em **Cancelar** para ignorá-la.
4. Uma vez realizada a exclusão, a lista de convidados será atualizada, e a sala deixará de aparecer na lista de salas do usuário excluído.
5. Para retornar à sala, os usuários excluídos deverão receber um novo convite.

NOTAS

- 1) *Não é permitido excluir o criador da sala de vídeo nem usuários presentes na sala.*
- 2) *Convidados externos não podem excluir participantes da sala.*



Expulsar participantes presentes da sala de vídeo

1. Na lista de convidados da sala, em Presentes, clique no menu de ações  do participante a ser expulso.
2. Selecione a opção “Expulsar da sala”.
3. Clique no botão **Expulsar** para confirmar a operação; ou, em **Cancelar** para ignorá-la.
4. O usuário expulso poderá retornar à sala a qualquer momento.

NOTA

Não é permitido expulsar o criador da sala de vídeo nem usuários ausentes da sala.



Desfocar fundo de tela

1. Clique no botão  na parte central da tela para ativar o desfoque de fundo de tela.
2. Para retornar ao modo de exibição sem desfoque, clique no botão .

NOTA

O efeito desfoque permanecerá habilitado somente enquanto o usuário estiver logado na sala de vídeo.


Visualizar participantes em modo mosaico

1. Ao entrar na sala, os participantes são exibidos no modo lateral: locutor ativo na tela principal e as miniaturas dos participantes adicionais na barra lateral direita.
2. Para ativar o modo mosaico, clique no botão  no canto superior direito da sala de vídeo.
3. Por default, serão exibidos os vídeos (ou imagens, quando o vídeo estiver desativado) de nove participantes por vez.
4. O vídeo do usuário logado ficará na primeira posição sempre e locutor ativo será identificado.
5. Os participantes excedentes serão exibidos na lista de participantes da sala.
6. Em caso de compartilhamento, este assume a tela toda, e o participante que está compartilhando, não visualizará a barra lateral.
7. Para retornar ao modo de exibição barra lateral, clique no botão .


NOTAS

- 1) O número máximo de participantes visualizados no modo mosaico é configurado na interface de administração. Por default são 9, podendo chegar a 25.
- 2) Quando o número de participantes exceder o limite do modo mosaico, a tela apresentará os últimos participantes que falaram.
- 3) Quando um participante excedente falar, ele aparecerá no lugar do último participante que falou no mosaico.

Compartilhar link da reunião com participantes externos

1. Clique no botão  na parte central da tela.
2. Clique em Copiar link para compartilhar.
3. Será exibida a mensagem “link copiado com sucesso”.
4. Envie o link ao(s) usuário(s) externo(s) que deseja convidar.
5. Ao acessar o link, será aberta uma tela de acesso para o usuário convidado.
6. O convidado informa o nome dele e clica no botão **Entrar**.
7. A seguir, ele aguarda a autorização:
 - Se ele for autorizado, será direcionado automaticamente para a sala de vídeo, e será exibida uma mensagem informando que o usuário entrou na sala.
 - Do contrário, será exibida uma mensagem informando que seu acesso não foi autorizado e, caso ele deseje, poderá tentar entrar novamente.

Ou ainda:



1. Clique no botão , da sala desejada na lista de salas de vídeo.
2. Será exibido um diálogo com o link da sala de vídeo.
3. Clique no botão **Copiar**, para copiar o link.
4. Será exibida a mensagem que indica sucesso ao copiar o link.
5. Envie o link ao(s) usuário(s) externo(s) que deseja convidar.
6. Ao acessar o link, será aberta uma tela de acesso para o usuário convidado.
7. O convidado informa o nome dele e clica no botão **Entrar**.
8. A seguir, ele aguarda a autorização:

- Se for autorizado, será direcionado automaticamente para a sala de vídeo, e será exibida uma mensagem informando que o usuário entrou na sala.
- Do contrário, será exibida uma mensagem informando que seu acesso não foi autorizado e, caso ele deseje, poderá tentar entrar novamente.


NOTAS

- 1) *Caso a sala não exista ou não haja ninguém na sala, será exibida uma mensagem de erro ao convidado.*
- 2) *Quando o convidado solicitar o acesso, os usuários internos da sala visualizarão uma mensagem perguntando se autorizam a entrada do convidado. Basta um dos participantes autorizar. Os outros usuários convidados não visualizarão essa mensagem.*
- 3) *Na tela de detalhes da sala, os convidados serão indicados como “Convidado externo”.*
- 4) *Ao cair, o usuário convidado também poderá reconectar-se. Se ele sair da sala, sem atualizar a interface, poderá acessá-la novamente sem precisar de autorização, desde que haja alguém nela. Caso atualize a interface, precisará solicitar a autorização novamente.*
- 5) *O convidado não tem acesso a outros recursos do UNA, não pode convidar outros participantes nem conversar via chat com outros integrantes.*
- 6) *Em dispositivos móveis, não é possível o compartilhamento de tela e as miniaturas dos vídeos dos outros participantes somente são apresentadas no modo de orientação de paisagem.*
- 7) *Nos dispositivos iOS em modo paisagem, não é apresentada a tela de detalhes dos participantes da sala nem a opção de habilitar/desabilitar a exibição das miniaturas de vídeos na sala.*

Compartilhar uma tela com os demais participantes


1. Clique no botão  na parte central da tela.
2. Escolha o monitor (quando for o caso) e escolha entre compartilhar a aba do navegador, a janela do aplicativo ou a Tela cheia.
3. Caso o usuário queira compartilhar também o áudio, reproduzido na janela compartilhada, selecione a opção **Compartilhar também o áudio da guia** e clique no botão **Compartilhar**.
4. O usuário receberá uma notificação comunicando que sua tela e áudio estão sendo compartilhados.
5. Para encerrar o compartilhamento de tela, clique no botão  na parte central da tela.

NOTAS

- 1) *Somente é permitido o compartilhamento da tela de um único usuário por vez.*
- 2) *Durante o compartilhamento, a imagem da câmera do usuário local ficará fixa na primeira posição das câmeras laterais, e a câmera do apresentador ficará na segunda posição. O áudio do seu microfone continuará sendo transmitido normalmente.*
- 3) *Ao passar o mouse sobre a câmera do apresentador, será apresentado o ícone . Ao clicar nele, o vídeo será desafixado da parte lateral para o centro da tela, e o usuário poderá arrastá-lo para onde desejar.*
- 4) *Os usuários com os quais a tela sendo compartilhada não precisam aceitar o compartilhamento, este ficará em destaque para todos os participantes.*
- 5) *O usuário pode trocar mensagens, enviar e receber arquivos e fazer chamadas normalmente durante o compartilhamento da tela.*
- 6) *Caso o usuário queira encerrar o compartilhamento do áudio, deve ser finalizado o compartilhamento de tela e iniciar um novo compartilhamento sem o áudio.*
- 7) *A funcionalidade de compartilhamento de áudio é restrito ao navegador Google Chrome.*
- 8) *Os compartilhamentos de tela e áudio dependem da compatibilidade do browser utilizado.*

Reconectar uma chamada na sala de vídeo



1. Quando a conexão do usuário cai na sala de vídeo, é exibida uma mensagem perguntando-lhe se deseja voltar para a sala.

2. Para voltar à sala de vídeo, clique em  , do contrário, clique em  .
3. Caso não seja exibida a mensagem perguntando se deseja entrar novamente, o usuário poderá fazê-lo através do botão **Entrar** da lista de salas.


NOTAS

- 1) *Este recurso funciona tanto para usuários internos quanto externos.*
- 2) *Se, ao cair, o usuário convidado sair da sala sem atualizar a interface, ele poderá acessá-la novamente sem precisar de autorização, desde que haja alguém nela. Caso atualize a interface, precisará solicitar a autorização novamente.*

Navegar na aplicação enquanto está na sala de vídeo

1. Para navegar na aplicação enquanto está na sala, minimize a tela da sala de vídeo.
2. Para isso, clique no botão  , no canto superior direito da tela central.
3. Para maximizar novamente a tela da sala de vídeo, clique no botão  da tela minimizada.

Visualizar os detalhes da sala de vídeo

4. Clique no botão  , na parte central da tela.
5. Será exibida a lista de detalhes da sala de vídeo, na parte direita da tela.





6. Essa tela permite ver os participantes da sala e iniciar uma conversa particular com um ou vários deles simultaneamente.



ENTRAR EM UMA SALA

1. Clique no botão **Entrar**, exibido ao lado do nome da sala de vídeo.
2. Será exibida uma tela que indica os participantes que estão nela.
3. Ao clicar no botão **Entrar** para confirmar, você será direcionado à respectiva sala de vídeo.

GRAVAR UMA SALA

Esta opção permite ao usuário UNA Web, criador de uma sala de vídeo, com privilégio e perfil específico, gravar as reuniões em salas de vídeo para recuperá-las posteriormente a partir da interface do UNA.

1. Na tela de sala de vídeo, clique no botão  para iniciar a gravação da tela.
2. No diálogo de confirmação, clique em .
3. O botão de gravação ficará vermelho , indicando que a gravação foi iniciada.
4. Uma vez iniciada a gravação, ela aparecerá na lista de gravações com o status 'Gravando'.
5. No canto superior direito da sala de vídeo, será apresentado, a todos os participantes, o ícone vermelho piscando , que indica que a sala está sendo gravada.

6. Para finalizar a gravação em andamento, clique novamente no botão  ou saia da sala de vídeo.
7. No diálogo de confirmação, clique em .
8. Em ambas as opções, o usuário receberá a notificação do fim da gravação.

NOTAS




- 1) *Ao iniciar a gravação, serão exibidas mensagens de erro específicas nestas situações:*
 - *Se não houver um domínio configurado para tal.*
 - *Se não houver espaço limite configurado para gravações.*

CRIPTOGRAFAR A GRAVAÇÃO DE UMA SALA


Esta opção permite ao usuário do UNA, criador de uma sala de vídeo, com privilégio específico definir uma senha para criptografia da gravação, que será utilizada para o armazenamento da gravação e solicitada para download ou visualização da mesma.

NOTAS



- 1) *A senha usada para criptografar a gravação não ficará salva no servidor, portanto é responsabilidade do usuário armazená-la para utilizá-la, posteriormente, para baixar ou reproduzir essa gravação.*
- 2) *Quando for solicitado o download do arquivo, este será baixado descriptografado.*

1. Na tela de sala de vídeo, clique no botão  para iniciar a gravação da tela.
2. No diálogo de confirmação, será exibida a opção “Criptografar gravação”.
3. Deslize o botão para a direita para habilitar a criptografia.
4. Digite a senha que será usada para visualizar ou fazer o download da gravação.
5. Confirme a senha e clique em GRAVAR.
6. O botão de gravação ficará vermelho , indicando que a gravação foi iniciada.
7. Uma vez iniciada a gravação, ela aparecerá na lista de gravações com o status 'Gravando'.
8. No canto superior direito da sala de vídeo, será apresentado, a todos os participantes, o ícone vermelho piscando , que indica que a sala está sendo gravada.


Visualizar uma gravação criptografada


1. Na lista de gravações das salas de vídeo, a gravação criptografada apresentará o ícone do cadeado  antes do nome.
2. Clique na linha para abrir o *preview*.
3. Será exibido um diálogo informando que o arquivo está criptografado.
4. Para visualizá-lo, insira sua senha e clique no botão VISUALIZAR.

Fazer o download de uma gravação criptografada

1. Na lista de gravações das salas de vídeo, a gravação criptografada apresentará o ícone do cadeado  antes do nome.
2. Clique no botão download  ao lado da gravação.
3. Será exibido um diálogo informando que o arquivo está criptografado.
4. Para baixá-lo, insira sua senha e clique no botão BAIXAR.

SAIR DE UMA SALA


1. Clique no botão  , na parte central da tela.
2. A sala continuará disponível na lista de salas de vídeo para ser acessada novamente a qualquer momento, a menos que não tenha sido excluída pelo administrador.

3. Para o convidado sair de uma sala de vídeo pela lista, ele deve clicar no botão  ao lado do nome da sala.
1. Será exibida uma mensagem de confirmação.
2. Ao clicar no botão **Sair**, a sala deixará de aparecer na lista.
3. Para que o usuário possa voltar à sala, ele deverá ser convidado novamente.

NOTA

O botão sair é apresentado somente para os membros convidados e não para os criadores da sala.

ABRIR CONVERSA DE SALA DE VÍDEO

1. Clique no botão **Entrar**, exibido ao lado do nome da sala de vídeo.
2. Será exibida uma tela que indica os participantes que estão nela.
3. Ao clicar no botão **Entrar** para confirmar, você será direcionado à respectiva sala de vídeo.
4. No canto superior esquerdo clique em .

NOTAS

- 1) *O recebimento de novas mensagens deverá ser notificado sempre, mesmo durante o compartilhamento de tela e quando o usuário não estiver visualizando a barra superior, menu de funções ou lista de participantes.*
- 2) *O envio de mensagens só será possível enquanto estiver na sala.*
- 3) *Ao sair e retornar a sala o usuário poderá acessar as mensagens anteriores, correspondentes aos períodos em que esteve na sala.*
- 4) *O usuário não pode ver mensagens trocadas ou enviar mensagens durante a sua ausência nas salas.*
- 5) *O usuário também poderá acessar as conversas da sala de vídeo a partir do menu Conversas ou do menu Sala de vídeo..*
- 6) *Será criada uma conversa de grupo, identificada como um chat de salas de vídeo.*

EXCUIR UMA SALA

1. Somente o usuário que criou a sala poderá excluí-la.
2. Clique no botão **Excluir**, ao lado da sala de vídeo.
3. Será exibida uma mensagem de confirmação.
4. Clique novamente em **Excluir** para confirmar a exclusão.

8

GRAVAÇÕES

Este menu apresenta a lista de gravações de salas de vídeo. Cada gravação apresenta o nome da sala de vídeo, a data de início da gravação, a duração total (caso a gravação já tenha sido finalizada), a descrição da gravação e seu status, que pode ser:



Finalizado



Erro




Processando



Gravando

Essa lista é atualizada automaticamente à medida que muda o status das gravações. Além disso, uma vez que o arquivo está disponível, habilita-se o ícone de download. É possível filtrar gravações pelo nome da sala de vídeo e/ou pela descrição da gravação.


EDITAR A DESCRIÇÃO DA GRAVAÇÃO

1. Clique no botão , ao lado da gravação.
2. Será exibido um diálogo que permite alterar a descrição da gravação.
3. Faça a alteração desejada.
4. Clique no botão **Salvar**, para guardar a alteração.

NOTAS

- 1) *É possível editar a descrição quando a gravação ainda está em andamento.*
- 2) *Ao concluir a edição clicando no botão Salvar, será exibida uma notificação de sucesso ou erro.*

FAZER O DOWNLOAD DA GRAVAÇÃO

1. Clique no botão , ao lado da gravação.
2. Será exibida a janela padrão para salvamento de arquivos.
3. Clique em **Abrir com** para abrir o arquivo com um aplicativo específico, ou;
4. Clique em **Salvar** para salvar o arquivo na pasta de downloads.




NOTAS

O download somente estará habilitado uma vez que a gravação tenha sido finalizada e o arquivo esteja disponível.


RECUPERAR GRAVAÇÕES

Permite ao usuário recuperar uma gravação que está em uma unidade de armazenamento local (servidor UNA) ou externa (backup) para visualizá-la ou fazer o *download*.


Browser

1. Na lista de gravações, ao tentar fazer *download* de uma gravação, será exibida uma mensagem perguntando se deseja recuperar a gravação e o ícone do arquivo mudará para alerta .
2. Clique no botão **Recuperar Arquivo** para iniciar a recuperação ou, em **Cancelar**, para ignorar a operação.
3. Ao optar pela recuperação, o ícone da gravação mudará para , indicando que o arquivo está sendo restaurado.
4. Uma vez concluída a restauração, clique em  para fazer o *download*.

NOTA

- 1) Se o usuário atualizar a página ou finalizar sua sessão, o ícone  será resetado para o ícone original de download.
- 2) Se o arquivo que o usuário está tentando baixar não existir mais, será exibida uma mensagem de erro.
- 3) Se o arquivo estiver em processo de restauração, e o usuário tentar fazer o download, será exibida uma mensagem informando que o arquivo está sendo recuperado.

EXCLUIR UMA GRAVAÇÃO




1. Clique no botão  , ao lado da gravação.
2. Será exibido um diálogo para confirmar a exclusão da gravação.
3. Clique no botão **Excluir**, para confirmar a exclusão ou, em **Cancelar** para anular a operação.

NOTAS

A exclusão somente estará habilitada uma vez que as etapas de gravação/processamento tenham sido finalizadas.

*Ao concluir a exclusão clicando no botão **Salvar**, será exibida uma notificação de sucesso ou erro.*

ABRIR O PREVIEW DA GRAVAÇÃO

1. Na lista de gravações, clique em cima da gravação finalizada com um arquivo disponível para download.
2. Será aberto o *preview* da gravação, com as informações da mesma no canto superior esquerdo.
3. Use o *player* para reproduzir o vídeo da gravação.
4. Use os botões  e , no canto superior direito da tela, para alternar entre tela minimizada e tela cheia, respectivamente.
5. Use o botão  para fechar a tela do player e retornar à lista de gravações.

9

GESTÃO

Esta funcionalidade permite ao gestor, com privilégio, acompanhar de forma mais ampla a utilização do UNA pelos seus usuários.

Ao clicar nesta opção será exibida uma listagem com os contatos que o gestor poderá ver de acordo com as regras do nível organizacional, ou seja, serão apresentados apenas os contatos pertencentes aos níveis organizacionais abaixo do nível organizacional do usuário que está acessando o recurso.

Nesta listagem serão apresentadas as colunas:

- **Nome:** Nome do contato ou do próprio usuário. (campo ordenável)
- **Departamento:** Descrição do departamento do contato. (campo não ordenável)
- **Mensagens:** Soma das mensagens enviadas e recebidas, não contabilizando mensagens de sistema. (campo ordenável)
- **Conversas:** Total de conversas onde o contato enviou ou recebeu mensagens. (campo ordenável).
- **Chamadas de voz:** Total de chamadas de voz geradas e recebidas, onde chamadas entrantes não atendidas não serão contabilizadas. (campo ordenável)

- **Chamadas de vídeo:** Total de chamadas vídeo geradas e recebidas, onde chamadas entrantes não atendidas não serão contabilizadas. (campo ordenável)
- **Alterações:** Total de estado do contato. (campo ordenável)

10

INTEGRAÇÃO COM CHATBOT

Essa funcionalidade permite que uma chamada em atendimento no Persona3 seja transferida para um usuário específico do UNA, iniciando suas conversas a partir do ChatClient, do WhatsApp, do Telegram e do Facebook.





NOTAS

- 1) *Esta funcionalidade só está disponível quando integrada com a plataforma de telefonia/PABX Dígitro, assim como a aquisição da licença de Integração de Mídias Sociais.*
- 2) *A existência da licença indica também que o UNA precisa manter uma conexão com o Media Gateway (MG), que faz interface com as mídias externas.*

As conversas com os contatos externos somente aparecem na lista de conversas e são diferenciadas na listagem por um ícone azul em frente ao nome do contato, que faz referência à mídia de origem:



Facebook Messenger

-  Telegram
-  WhatsApp
-  ChatClient
-  Chat externo

Esse ícone também é exibido na barra da conversa e nos detalhes do contato, em azul. Não é possível fazer chamadas de voz e vídeo e nem compartilhar tela com contatos externos. Além disso, no caso do mobile, não é possível enviar a localização a um contato externo.

Toda vez que o contato externo iniciar uma sessão de conversa com o usuário no UNA ele visualizará a mensagem 'Conversa iniciada' e, ao finalizar a sessão da conversa, a mensagem 'Conversa finalizada'.

Para finalizar a sessão da conversa, o usuário do UNA deve pressionar o botão **Finalizar**. Será exibida uma tarja amarela, na interface, no lugar da caixa de texto, indicando que a conversa está inativa.

Uma vez que a sessão tenha sido finalizada, o usuário do UNA não poderá enviar mensagens ao contato externo, somente se este acessar novamente o ChatBot, reativando a conversa.

11

DADOS ADMINISTRATIVOS

CONFIGURAÇÕES DE USUÁRIO


Alterar Telefone/Ramal/Usuário

Solicite ao Administrador para efetuar alteração no Cadastro de Pessoas.


Alterar E-mail

Browser



1. Acesse a aba **Meu perfil**.

2. Clique no ícone  , ao lado do e-mail listado. Caso o usuário não possua e-mail cadastrado, aparecerá nos detalhes do contato a mensagem: “Não há e-mails cadastrados”.
3. Na tela de alteração de e-mail, insira o novo e-mail, repita o novo e-mail e informe a senha atual do usuário. Clique em **SALVAR**.

iOS

1. Acesse a aba **Meu perfil**.
2. Toque no ícone  , ao lado do e-mail listado. Caso o usuário não possua e-mail cadastrado, aparecerá nos detalhes do contato a mensagem: “Não há e-mails cadastrados”.
3. Na tela de alteração de e-mail, insira o novo e-mail, repita o novo e-mail e informe a senha atual do usuário. Confirme.

Android


1. Acesse a aba **Meu perfil**.
2. Toque no ícone  , ao lado do e-mail listado. Caso o usuário não possua e-mail cadastrado, aparecerá nos detalhes do contato a mensagem: “Não há e-mails cadastrados”.
3. Na tela de alteração de e-mail, insira o novo e-mail, repita o novo e-mail e informe a senha atual do usuário. Toque em .

NOTAS

- 1) *Todos os campos têm preenchimento obrigatório.*
- 2) *Se a troca de e-mail for bem sucedida, um e-mail confirmando a alteração dos dados de acesso será enviado para o antigo e para o novo endereço de e-mail do usuário.*
- 3) *Caso não seja possível alterar o e-mail, uma mensagem informando o erro será apresentada na tela.*
- 4) *Caso não haja conexão de rede no momento da troca de e-mail, ao enviar a solicitação, é apresentado um alerta na tela de perfil informando que a operação está indisponível.*



Alterar Senha

Browser

1. Acesse a aba **Meu perfil**.
2. Clique no ícone  , ao lado da opção Redefinição de Senha.
3. Na tela de alteração de senha, informe a senha atual de acesso ao sistema, seguida por uma nova senha e a repetição da nova senha. Confirme.

iOS e Android

1. Acesse a aba **Meu Perfil**.

2. Selecione o item Redefinição de senha.
3. Na tela de alteração de senha, informe a senha atual de acesso ao sistema, seguida por uma nova senha e a repetição da nova senha. Toque em  (iOS) ou  (Android).


NOTAS

- 1) *Todos os campos têm preenchimento obrigatório.*
- 2) *Para alterar a senha, é necessário ter um e-mail cadastrado. Caso o usuário não possua e-mail cadastrado, ao abrir a tela de alteração de senha, uma mensagem informará ser preciso cadastrar um e-mail antes.*
- 3) *Se a operação de troca de senha for bem sucedida, um e-mail confirmando a alteração será enviado para o endereço de e-mail do usuário.*
- 4) *Caso não seja possível alterar a senha, uma mensagem informando o erro será apresentada na tela.*
- 5) *Caso não haja conexão de rede durante a troca de senha, ao enviar a solicitação, é apresentado alerta informando que a operação está indisponível.*
- 6) *A nova senha deve ter no mínimo oito dígitos e conter pelo menos três dos itens:*
 - *um caractere maiúsculo;*
 - *um caractere minúsculo;*
 - *um caractere especial;*
 - *um número.*


AUTORIZAR DISPOSITIVOS

Esta funcionalidade permite que o login no UNA seja feito apenas a partir de dispositivos cadastrados e autorizados pelo próprio usuário.


Browser

1. Acesse a aba **Meu perfil**.
2. Clique no ícone , ao lado de **Dispositivos**.
3. Os dispositivos cadastrados serão listados por ordem decrescente do último acesso.

iOS

1. Acesse a aba **Meu perfil**.
2. Toque no ícone , ao lado de **Dispositivos**.
3. Os dispositivos cadastrados serão listados por ordem decrescente do último acesso.

Android

1. Acesse a aba **Meu perfil**.
2. Toque no ícone , ao lado de **Dispositivos**.

3. Os dispositivos cadastrados serão listados por ordem decrescente do último acesso.

NOTAS

- 1) **Autorização Manual:** ativa/desativa a obrigatoriedade de o usuário autorizar os dispositivos de acesso ao UNA. Por default, a autorização automática vem habilitada e não é preciso autorizar manualmente cada dispositivo para o acesso.
- 2) **Menu Auxiliar:** cada dispositivo listado possui um Menu Auxiliar, expansível a partir do clique/toque sobre os três pontos consecutivos. Permite renomear ou excluir os dispositivos. Só é possível excluir um dispositivo diferente do que o usuário está realizando a operação.
- 3) **Status do Dispositivo:** cada dispositivo listado possui um status, que pode ser:
 - Autorizado – dispositivo apto a usar o UNA;
 - Aguardando autorização - a confirmação para liberar o dispositivo para usar o UNA está pendente. A autorização pode ser feita pelo link enviado para endereço do usuário cadastrado ou na opção **AUTORIZAR**;
 - Bloqueado – dispositivo não autorizado a usar o UNA. O bloqueio ou desbloqueio pode ser feito pela opção **BLOQUEAR**. Só é possível bloquear um dispositivo diferente do que o usuário está realizando a operação.


CONFIGURAÇÕES DE ÁUDIO

Esta funcionalidade permite configurar o toque e o áudio das chamadas em dispositivos de saídas diferentes, de acordo com a escolha do usuário e os dispositivos disponíveis na máquina.

NOTAS

- 1) *A funcionalidade se aplica somente às chamadas de voz e de vídeo, ou seja, não está incluso o áudio de voz da sala de vídeo.*
- 2) *Não é compatível com o Firefox, recomenda-se a utilização do Chrome.*
- 3) *A identificação de dispositivos externos ficará a cargo do navegador e/ou sistema operacional, ou seja, o UNA só irá mostrar dispositivos que o sistema reconheça como distintos.*
- 4) *Para alguns computadores, os fones P2 não são reconhecidos como dispositivos de áudio externo.*
- 5) *Não é possível detectar mudança dos dispositivos de áudio durante uma chamada em andamento.*
- 6) *Novas configurações serão aplicadas somente para as próximas chamadas, não sendo aplicadas para chamadas em andamento.*

Browser

1. Acesse a aba **Meu perfil**.
2. Clique no ícone  , ao lado de **Configuração de áudio**.
3. Selecione as opções de preferência e clique em **Salvar**.