

## [erro conhecido] Ramal com defeito (mau funcionamento)

21/10/2024 07:33:55

[Imprimir artigo da FAQ](#)

<b>Categoria:</b>	Telefonia Fixa	<b>Votos:</b>	2
<b>Estado:</b>	público (todos)	<b>Resultado:</b>	62.50 %
		<b>Última atualização:</b>	Qua 30 Ago 15:22:17 2017

### Palavras-chave

Ramal mudo defeito problema ruído incidente telefonia fixa

### Artigo (público)

#### Detalhamento

#### Sintoma

Quando se tenta realizar alguma ligação, o ramal telefônico apresenta algum defeito que impossibilita a comunicação.

#### Problema/Causa

O usuário não consegue se comunicar utilizando o ramal telefônico, pois o mesmo apresenta algum defeito.

#### Solução

O ramal pode estar desligado, mudo, com ruídos ou com interferências. Para tentar solucionar este problema, você poderá realizar alguns testes simples no próprio local do ramal com defeito. Caso o problema continue, você poderá solicitar a reparação do ramal à Central de Serviços da STI, através do site [otrs.ufpe.br](http://otrs.ufpe.br), criando um chamado de incidente.

#### Testes iniciais:

- 1.Desconecte o aparelho da tomada telefônica.
- 2.Se o aparelho telefônico (como telefones sem fio) necessita de outra fonte de energia que não seja somente a da linha telefônica, desconecte esta fonte de energia.
- 3.Verifique se o aparelho está no modo tom. Caso este esteja no modo pulso, favor mudar para o modo tom.
- Verifique se os cabos do aparelho encontram-se bem conectados ao mesmo.
- 4.Ligue o aparelho à linha telefônica (e a fonte de energia na tomada caso seja necessário).
- 5.Tente realizar uma ligação. Caso funcione, agora tente realizar uma ligação para este ramal e verifique se está funcionando.
- 6.Se for constatado que o aparelho ainda está com defeito. Busque conectar outro aparelho telefônico, que esteja funcionando, na linha telefônica deste ramal.
- 7.Caso funcione com o novo aparelho, o outro aparelho provavelmente está com defeito, mas a linha telefônica está funcionando. Realize a troca do aparelho antigo.
- 8.Caso o novo aparelho de teste não funcione. A linha telefônica provavelmente está com problemas. Abra um chamado de incidente na Central de Serviços da STI descrevendo o problema para que possamos atendê-lo.