

Solução *Open Source* como Sistema de Telefonia do TRT21



Comunicador:

Filipe de Carvalho Pinto Raulino (Campus São Gonçalo do Amarante)

Convidados:

Karla Sousa da Motta (TRT 21: Inova JT-21 e CGEST)

Marcelo Martins Pinto (TRT 21: Inova JT-21 e SETIC)

Régis Kleber Costa de Lira (Campus São Gonçalo do Amarante)

Natal, 09 de agosto de 2022

Contexto



Acordo de Cooperação TRT/DLC nº 001/2020

Objeto:

- Propiciar aos discentes do IFRN a integração dos conhecimentos técnicos e acadêmicos à prática profissional, por meio do desenvolvimento de soluções para demandas reais do TRT-21.

Metodologia



1 - Identificação do problema



- Encerramento em 31/12/2022 dos serviços de telefonia fixa convencional por parte da prestadora de serviço contratada pelo TRT 21, afetando as unidades jurisdicionais do interior do estado do RN.

2 - Geração de ideias



- **Proposta de transferência de tecnologia:** aplicação de conhecimentos teóricos à prática profissional por parte de aluno do IFRN, mediante execução de projeto real para atendimento de necessidade do TRT21.



- Elaboração de projeto de solução de telefonia VOIP (*Voice over Internet Protocol - Voz sobre Protocolo de Internet*), com uso de software livre (*open source*), como parte do termo de cooperação existente entre o TRT21 e o IFRN.

3 - Desenvolvimento de propostas



Cenário:

- No caso do serviço de URA (Unidade de Resposta Audível, conhecida como atendente eletrônica), foi especificado que o mesmo deveria permitir a integração com bases de dados ou outras fontes dinâmicas de informações;
- A ideia era que a URA pudesse ter um comportamento dinâmico baseado nos dados;
- O cenário proposto foi o de uma mensagem de funcionamento da unidade, baseada em dias úteis ou feriados pré configurados.

4 - Implementação do projeto



Requisitos:

1. Uso de tecnologia VOIP para comunicação entre as unidades do TRT21;
2. Integração do serviço VOIP com a central telefônica do TRT21;
3. Desenvolvimento de plano de numeração a ser utilizado no tribunal;
4. Implantação do plano de numeração e discagem para simular os possíveis cenários de comunicação entre unidades e acesso a serviços (redirecionamento de chamadas, chamadas em espera, conferência, etc.);
5. Desenvolvimento de serviço de atendimento automatizado(URA) para a sede do TRT21, bem como para as unidades remotas.

5 - Avaliação do projeto



Referente à solução:

1. Desenvolvimento colaborativo do projeto entre IFRN e TRT21;
2. Transferência de conhecimento do IFRN para a equipe técnica do TRT21, viabilizando eventual contratação de solução ou implementação interna da solução necessária;
3. Transferência de tecnologia para implementação de VOIP no TRT21, com implantação de piloto para validação da solução desenhada;
4. Automação do atendimento telefônico no TRT21, possibilidade de transferências e sequenciamento de transferências de ligações, além de outros benefícios decorrentes do uso de VOIP.

6 - Disseminação do aprendizado



Referente ao acordo de colaboração:

1. Demonstração da viabilidade de transferência de tecnologia por parte do IFRN para implementação de soluções em órgãos públicos, decorrente de acordos de cooperação celebrados;
2. Viabilização da proposta e da implementação de Trabalho de Conclusão do **Curso de Tecnologia em Redes de Computadores do Campus São Gonçalo do Amarante** por parte de aluno **Régis Kleber Costa de Lira**, do IFRN, com demonstração de capacidade técnica para atuação no mercado;
3. Ganho dos usuários internos e externos do TRT21 quanto à continuidade e melhoria dos serviços de telefonia.

Obrigado!

Campus São Gonçalo do Amarante (IFRN)

Filipe de Carvalho Pinto Raulino - filiperaulino@ifrn.edu.br

Regis Kleber Costa de Lira - regis.k@escolar.ifrn.edu.br



TRT 21

Karla Sousa da Motta - karlamotta@trt21.jus.br (CGEST)

Marcelo Martins Pinto - mmpinto@trt21.jus.br (SETIC)

2 - Geração de ideias



- **Proposta de transferência de tecnologia:** aplicação de conhecimentos teóricos à prática profissional por parte de aluno do IFRN, mediante execução de projeto real para atendimento de necessidade do TRT21.



- Elaboração de projeto de solução de telefonia VOIP (*Voice over Internet Protocol - Voz sobre Protocolo de Internet*), com uso de software livre (*open source*), como parte do termo de cooperação existente entre o TRT21 e o IFRN.



