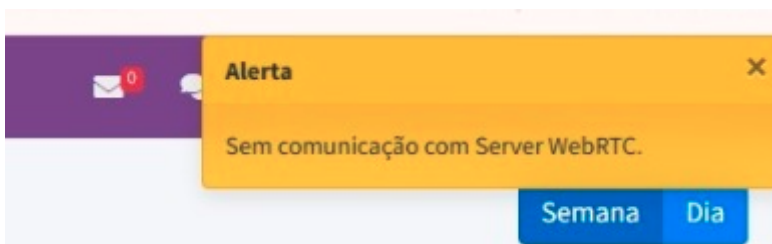


# Problemas recorrentes

- Erro de web rtc
- Alerta de undefined / Problemas de microfone
- Campanha não discando
- Licenças excedidas
- Chats não aparecem
- Alerta de Chat desconectado
- Não aparece nada na página inicial
- R2: 403 Forbidden
- VPN da odonto company
- Supervisor não consegue ver ligações de outros usuários
- Erro NodeJS
- Problemas para realizar escuta/sussurro

# Erro de web rtc



Ver o tempo de uso do servidor com o comando:

htop

```
0[|||||] 25.3% 4[|||||] 0.8%
1[|||||] 13.5% 5[|||||] 4.3%
2[|||||] 21.4% 6[|||||] 17.0%
3[|||||] 30.1% 7[|||||] 100.0%
Mem[|||||] 1.59G/7.75G Tasks: 58, 471 thr, 118 kthr; 2 Running
Swp[|||||] 146M/975M Load average: 1.99 1.87 2.07
Uptime: 17 days, 00:06:15

Main I/O
PID USER PRI NI VIRT RES SHR CPU% MEM% TIME+ Command
1492 root 20 0 157M 22340 8228 R 98.8 0.3 408h9m sngrep
1251 root 20 0 6623M 881M 19020 S 40.6 11.1 57h34:25 /opt/janus/bin/janus -d 5 -6 > /opt/janus/lib/janus/loggers/log 2>&1 &
804792 root 20 0 8596 4960 3520 R 3.1 0.1 0:00.35 htop
872 root 20 0 11.5G 153M 53136 S 2.5 1.9 6h17:39 node /var/www/app_server/index.js
1040 root 20 0 3721M 114M 34440 S 1.9 1.4 3h55:59 /usr/sbin/asterisk
931563 root 20 0 6623M 881M 19020 S 1.9 11.1 1:12.82 /opt/janus/bin/janus -d 5 -6 > /opt/janus/lib/janus/loggers/log 2>&1 &
955111 root 20 0 6623M 881M 19020 S 1.9 11.1 1:29.30 /opt/janus/bin/janus -d 5 -6 > /opt/janus/lib/janus/loggers/log 2>&1 &
169339 root 20 0 6623M 881M 19020 S 1.9 11.1 0:34.95 /opt/janus/bin/janus -d 5 -6 > /opt/janus/lib/janus/loggers/log 2>&1 &
196062 root 20 0 6623M 881M 19020 S 1.9 11.1 0:20.28 /opt/janus/bin/janus -d 5 -6 > /opt/janus/lib/janus/loggers/log 2>&1 &
203332 root 20 0 6623M 881M 19020 S 1.9 11.1 0:45.47 /opt/janus/bin/janus -d 5 -6 > /opt/janus/lib/janus/loggers/log 2>&1 &
205643 root 20 0 6623M 881M 19020 S 1.9 11.1 0:40.83 /opt/janus/bin/janus -d 5 -6 > /opt/janus/lib/janus/loggers/log 2>&1 &
208887 root 20 0 6623M 881M 19020 S 1.9 11.1 0:41.77 /opt/janus/bin/janus -d 5 -6 > /opt/janus/lib/janus/loggers/log 2>&1 &
217296 root 20 0 6623M 881M 19020 S 1.9 11.1 0:35.07 /opt/janus/bin/janus -d 5 -6 > /opt/janus/lib/janus/loggers/log 2>&1 &
232197 root 20 0 6623M 881M 19020 S 1.9 11.1 0:34.29 /opt/janus/bin/janus -d 5 -6 > /opt/janus/lib/janus/loggers/log 2>&1 &
236229 root 20 0 6623M 881M 19020 S 1.9 11.1 0:09.57 /opt/janus/bin/janus -d 5 -6 > /opt/janus/lib/janus/loggers/log 2>&1 &
296628 www-data 20 0 338M 29172 10588 S 1.9 0.4 0:02.51 php-fpm: pool www
300146 www-data 20 0 265M 26552 10784 S 1.9 0.3 0:01.77 php-fpm: pool www
304304 postgres 20 0 1687M 39428 32968 S 1.9 0.5 0:00.86 postgres: 17/main: postgres pluri 127.0.0.1(47816) idle
316 root 20 0 515M 285M 282M S 1.2 3.6 1h18:13 /lib/systemd/systemd-journald
898 root 20 0 22.3G 119M 51052 S 1.2 1.5 4h47:05 node /var/www/app_chat/index.js
1257 postgres 20 0 1689M 49456 40656 S 1.2 0.6 6h33:13 postgres: 17/main: postgres pluri 127.0.0.1(57926) idle
128497 root 20 0 6623M 881M 19020 S 1.2 11.1 0:43.63 /opt/janus/bin/janus -d 5 -6 > /opt/janus/lib/janus/loggers/log 2>&1 &
```

Você pode antes de tudo reiniciar os serviços do servidor através do seguinte módulo:

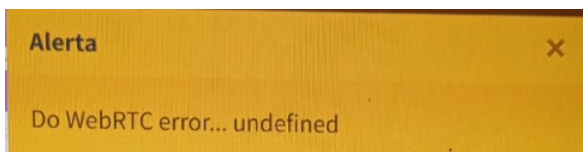
## Reiniciar os serviços

Se o alerta persistir e o Uptime tiver superior a 32 dias, considere reiniciar.

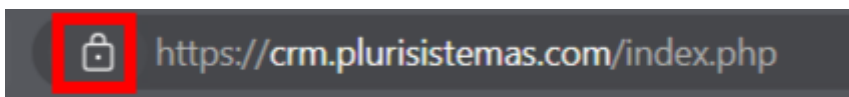
Para isso, siga as instruções no módulo abaixo:

## Reiniciar Servidor

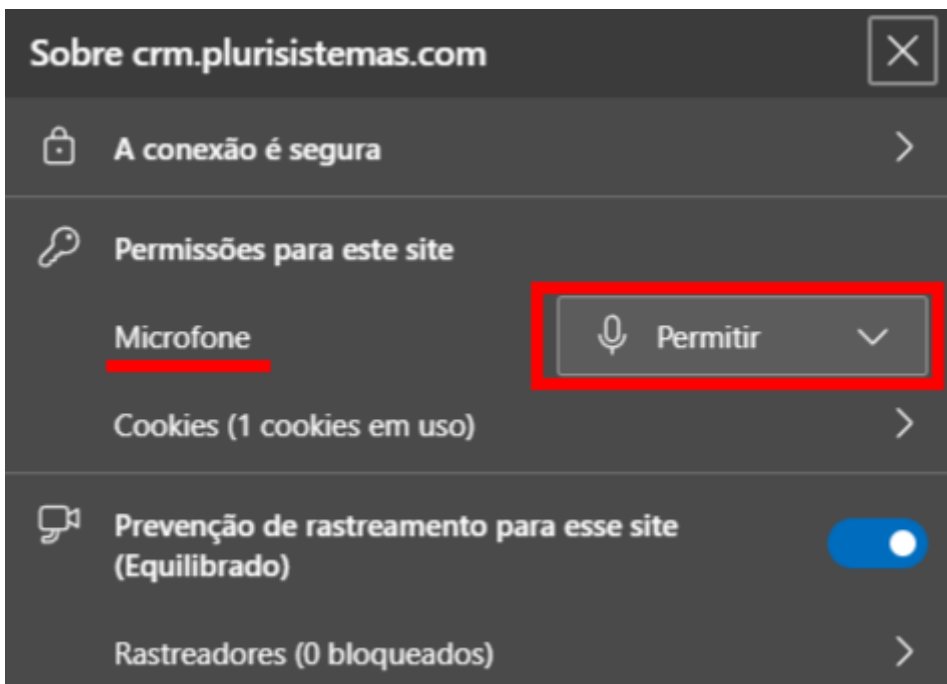
# Alerta de undefined / Problemas de microfone

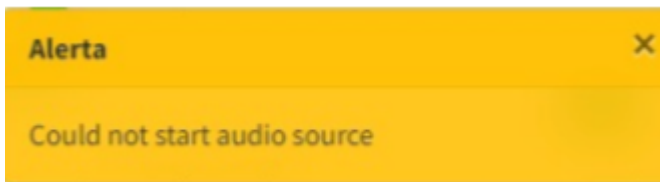


O alerta de undefined se deve ao **bloqueio da permissão do microfone** ao navegador. Para checar se está bloqueado ou liberado, basta clicar no cadeado ao lado da URL de acesso ao servidor do cliente:

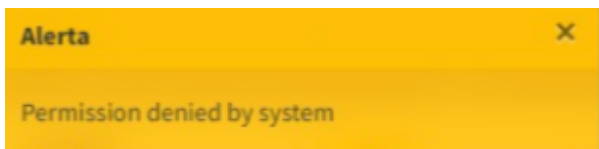


Ao clicar, deverá aparecer dessa forma:

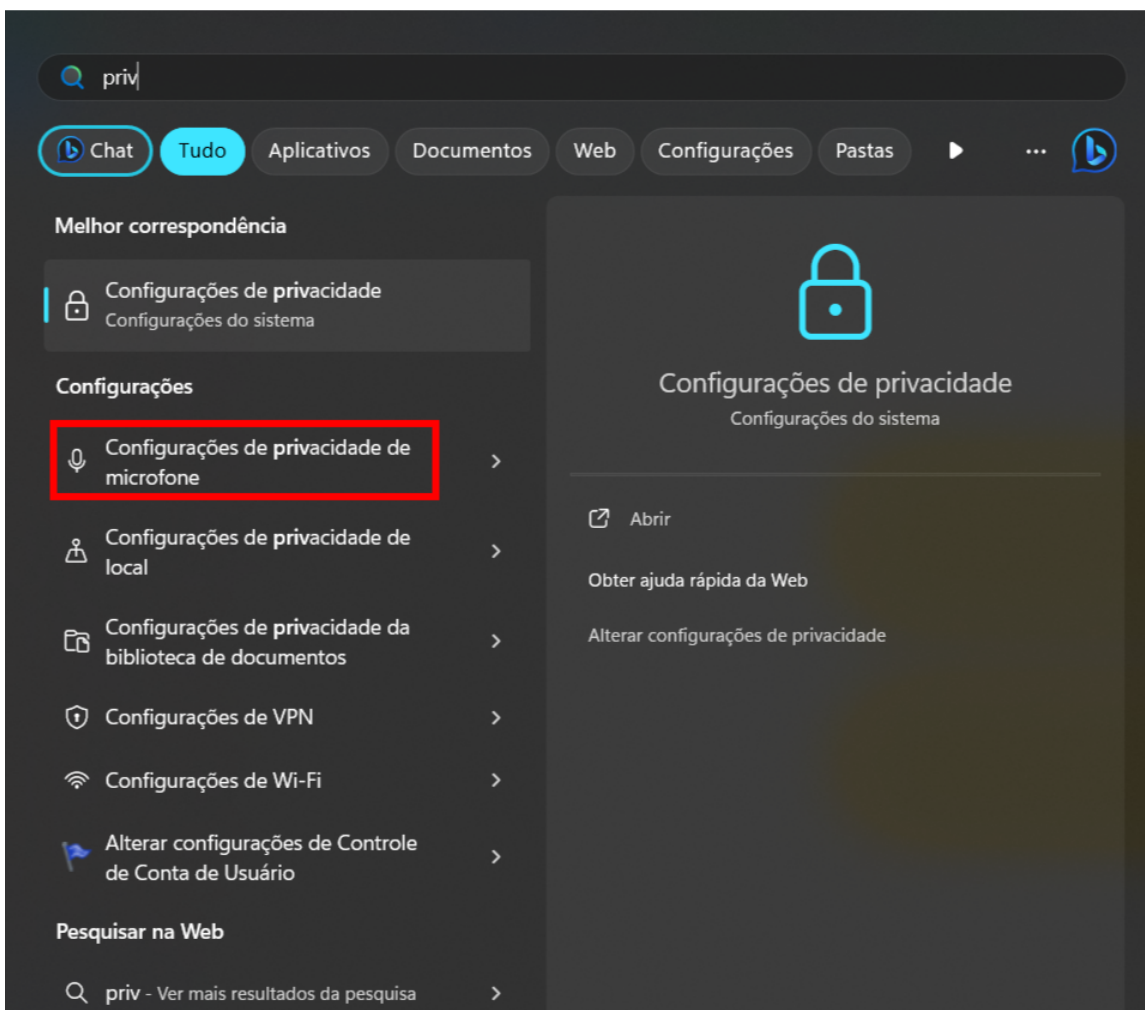




A imagem acima indica um problema de áudio, que não conseguiu acessar ele. Provavelmente algum problema do Windows não estar reconhecendo o microfone que está conectado ao computador;



Este cenário acontece por conta de algum bloqueio de microfone pelo sistema operacional, normalmente nas configurações de privacidade do computador. Segue abaixo como podem verificar:



# Campanha não discando

## Parte de CRM:

1 - Checar o mailing se não está com amostragem em branco ou se for um mailing de teste, checar se o número está na blacklist

Importações

Salvar Voltar Apagar Configurar Amostragem Exportar

ID: 24 Empresa: Pluri Sistemas Tipo: Mailing Descrição: testeMatheus

Arquivo: (bestematheus.xlsx) Viabilidade: (selecione)

### Dados / Importação

Qtde total: 9 / Qtde viabilidade: 0

Modelo: / Colunas: nome,tel1

Nome	Telefone 1
Matheus	(32) 98 [REDACTED]
Matheus	(32) 98 [REDACTED]
Matheus	(32) 98 [REDACTED]
Matheus	(32) 98 [REDACTED]
Matheus	(32) 98 [REDACTED]
Matheus	(32) 98 [REDACTED]
Matheus	(32) 98 [REDACTED]
Matheus	(32) 98 [REDACTED]
Matheus	(32) 98 [REDACTED]



2 - Checar se o intervalo de data início e data fim está dentro do período

Campanhas

Alterar fator/projeção Alterar tronco Alterar horário Alterar status Novo Filtros Resetar

100 linhas

ID	Empresa	Descrição	Status	Tipo	Data início	Data fim	Prioridade	Tentativa	Fator	Projeção	Agressividade	Integração
18	Pluri Sistemas	teste tentativas	Em andamento	Power	14/01/2026	16/01/2026	1	1	3.00	1.00		

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros. Nenhuma linha selecionada.

Anterior 1 Próximo

3 - Verificar se há pessoas online

Online / Licenças Filtros X Resetar

100 linhas

Pessoa	Data / Login	Login	Ramal	Licença	Operador	Bloqueio	Chat
teste	31/01/2026 14:19:00	teste		1	1	0	0

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

Anterior 1 Próximo

4 - Conferir a fila se possuem operadores disponíveis (principalmente nos casos de terem criado uma nova fila com os operadores ainda online). Caso não tenha alguém na fila ou no menu de telefonia em Membros de Fila ou no queue show no asterisk, execute um reload e peça para as pessoas daquela fila para deslogarem e logarem novamente.

Operadores 1 0 0 0 0

Nome	Status	Tempo	Número
<b>teste (Sistema / Admin)</b>			
503 - teste	Disponível	00:01:25	

Membros de fila

Nome	Tipo
<b>homolog (rrmemory)</b>	
<b>teste (rrmemory)</b>	
503 - teste	Dinâmico

5 - Conferir fator e projeção para ver se os dois não estão zerados

Campanhas X Alterar fator/projeção Alterar tronco Alterar horário Alterar status + Novo Filtros X Resetar

100 linhas

ID	Empresa	Descrição	Status	Tipo	Data início	Data fim	Prioridade	Tentativa	Fator	Projeção	Agressividade	Integração
18	Pluri Sistemas	teste tentativas	Em andamento	Power	14/01/2026	16/01/2026	1	1	3.00	1.00		

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros Nenhuma linha selecionada

Anterior 1 Próximo

6- Verificar se o horário atual está dentro dos horários configurados na campanha

Campanhas

Agendamentos Horários Mailings

Salvar Voltar Apagar Clonar

ID: 18 Empresa: Pluri Sistemas Descrição: teste tentativas Status: Em andamento Tipo: Power Modo: Aló

Data início: 14/01/2026 Data fim: 16/01/2026 Prioridade: 1 Tentativa: 1 Tempo de espera em fila: 10 Tempo de discagem: 50 Fator: 3,00

Projeção: 1,00 Tronco 1: pluriHomologamd (pluriHomologamd) Tronco 2: (seleccione) Tronco 3: (seleccione)

Fila: Corus (corus - rmemory) Integração: (seleccione) URL Integração:

Campanhas

Agendamentos Horários Mailings

Horários (teste tentativas)

+ Novo Filtros Resetar Fechar

Dia semana	Hora início	Hora fim
Segunda-feira	08:00:00	18:00:00
Terça-feira	08:00:00	18:00:00
Quarta-feira	08:00:00	18:00:00
Quinta-feira	08:00:00	18:00:00
Sexta-feira	08:00:00	18:00:00

Mostrando de 1 até 5 de 5 registros

Anterior 1 Próximo

## Parte de telefonia:

### 1 - Verificar se o tronco está ok (sip show peers)

- Vá no servidor e entre no CLI do asterisk com o seguinte comando:

```
rasterisk
```

- Depois verifique os troncos com um dos comandos:

Para sip: `sip show peers`

Para pjsip: `pjsip show endpoints`

```
homolog/dyqj71545 190.89.248.47 Yes Yes A 5060 OK (1 ms) T:1:homolog:::::23:100
kamailio/kamailio 177.70.2.220 Yes Yes A 5060 OK (1 ms) T:1:1:kamailio:::::35:100
pluriHomolog 164.152.44.22 Yes Yes A 5060 OK (1 ms) T:1:1:pluriHomolog:::::6:100
pluriHomolog/entrada_9 177.70.30.180 Yes Yes A 5060 OK (1 ms) T:1:1:pluriHomologamd:::::21:
troncopahomolog/troncopah (Unspecified) D Yes Yes A 0 UNKNOWN T:1
26 sip peers [Monitored: 6 online, 20 offline Unmonitored: 0 online, 0 offline]
homolog*CLI>
```

2 - Verificar no sngrep o que está vindo de sinalização SIP (às vezes podemos ter os retornos de Payment Required ou Not enough credit, que são sinalizações da rota está sem saldo). Em alguns cenários, as

chamadas podem estar sendo geradas, mas não completando por conta de algum problema com a telefonia.

---

## **Caso seja muito antigo o servidor(verificar se ainda é válido):**

### **Parte do node:**

Como o node é o responsável por gerar as chamadas de campanha da plataforma, caso ele esteja com algum problemas você terá dificuldades em realizar as ligações via discador automático. Para isso confira os passos abaixo:

1 - Tente executar ações que também dependem do node, como deslogar da página, executar um reload e conferir no arquivo do asterisk se as informações estão sendo enviadas.

2 - Caso esteja tudo ok, reveja os passos acima para ver se não ficou nenhuma informação pendente de configuração. Caso não esteja conseguindo realizar as ações do node, você deve reiniciar o mesmo através dos seguintes passos:

Forever:

Acesse a pasta `/var/www/app_server/` ou `/var/www/app_chat/`

forever list -----> vai listar os processos rodando no forever

```
root@camilo-dos-santos:~# forever list
](node:1124400) Warning: Accessing non-existent property 'padLevels' of module exports inside circular dependency
(Use `node --trace-warnings ...` to show where the warning was created)
(node:1124400) Warning: Accessing non-existent property 'padLevels' of module exports inside circular dependency
info:    Forever processes running
data:    uid  command      script      forever pid  id  logfile      uptime
data:    [0] ivla /usr/bin/node index.js 9725  9738  /root/.forever/ivla.log 7:23:42:40.40800000005402
root@camilo-dos-santos:~#
```

forever stop index.js --> vai parar o processo do index.js que é o node principal

“forever start index.js” --> vai iniciar o processo novamente

ATENÇÃO: CASO O NODE SUBA COMO STOPPED, SIGA OS PASSOS ABAIXO:

Prezados,

Bom dia!

Espero que estejam bem.

Gostaria de informar que, atualmente, é possível adiantar o tempo do áudio diretamente na plataforma. No entanto, ao baixar o áudio, o navegador pode converter o arquivo para outro formato. Para contornar essa situação, o áudio baixado pode ser convertido para o formato WAV ou outro formato de sua escolha, permitindo assim a manipulação desejada.

Estamos avaliando a possibilidade de implementar um script de conversão para que o arquivo mantenha o mesmo formato original da plataforma no momento do download.

1 - Execute o comando `ps aux | egrep "node"`

2 - Mate os processos um a um com o comando `kill -9 numerodopid`

Seguindo o exemplo da imagem abaixo, seria um `kill -9 9725`.

Lembre-se de que não adianta matar o PID do grep, pois ele só aparece por conta do comando executado.

```
root@camilo-dos-santos:~# ps aux | egrep "node"
root    9725    0.0  0.2 997832 30004 ?        Ssl  jan29   0:00 /usr/bin/node /usr/lib/node_modules/forever/bin/monitor index.js
root    9738    0.1  0.4 1320716 59004 ?        Sl   jan29  12:01 /usr/bin/node /var/www/app_chat/index.js
root   294730    0.6  0.5 1326284 70528 ?        Ssl  jan06  264:56 node /var/www/app_chat/index.js
root   328145    2.3  1.0 11861644 129112 ?       Ssl  jan06 1032:17 node /var/www/app_server/index.js
root   1132641    0.0  0.0   8168    764 pts/3    S+   08:37   0:00 grep -E node
root@camilo-dos-santos:~#
```

PM2:

pm2 list -----> Para listar os processos que estão rodando através do PM2

```
root@camilo-dos-santos:/var/www/app_chat# pm2 list
```

id	name	namespace	version	mode	pid	uptime	U	status	cpu	mem	user	watching
1	app-chat	default	1.0.0	fork	294730	30D	1	online	0%	69.6mb	root	disabled
0	app-crm	default	1.0.0	fork	328145	30D	2	online	0%	125.2mb	root	disabled

pm2 monit -----> Para listar em tempo real o consumo de recursos dos processos rodando através do PM2

The screenshot displays a terminal window with four main sections:

- Process List:** Shows two processes: 'app-chat' (PID 1) with 69 MB memory and 0% CPU, and 'app-crm' (PID 0) with 125 MB memory and 2% CPU. Both are in an 'online' state.
- app-chat Logs:** A large, empty black area intended for log output.
- Custom Metrics:** A table of performance indicators for the 'app-chat' process.

Custom Metrics	
Used Heap Size	15.45 MiB
Heap Usage	65.15 %
Heap Size	23.72 MiB
Event Loop Latency p95	1.07 ms
Event Loop Latency	0.29 ms
Active handles	13
Active requests	0
HTTPS	0 req/min
HTTPS P95 Latency	91.89999999999998 ms
HTTPS Mean Latency	1 ms
- Metadata:** A table of application configuration details.

Metadata	
App Name	app-chat
Namespace	default
Version	1.0.0
Restarts	1
Uptime	30D
Script path	/var/www/app_chat/index.js
Script args	N/A
Interpreter	node
Interpreter args	N/A
Exec mode	fork

Para reiniciar os serviços, o processo é semelhante ao forever.

Nos exemplos conforme acima:

`pm2 stop app-crm` -----> Irá parar o node do app-crm

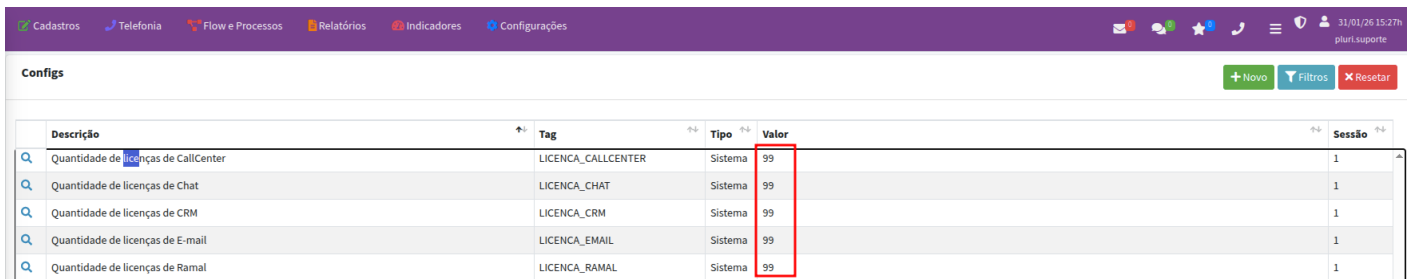
`pm2 start app-crm` -----> Irá iniciar novamente o node do app-crm

# Licenças excedidas

## Verificar o número de licenças disponíveis

Vá em Configurações -> configs

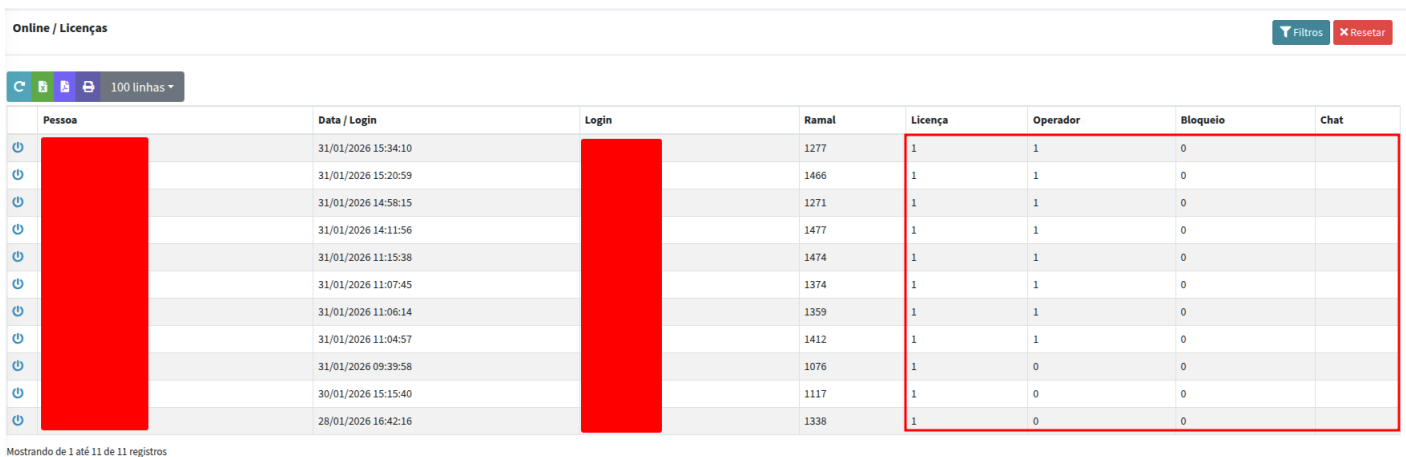
Pesquise pelas configurações de licenças:



Descrição	Tag	Tipo	Valor	Sessão
Quantidade de licenças de CallCenter	LICENCA_CALLCENTER	Sistema	99	1
Quantidade de licenças de Chat	LICENCA_CHAT	Sistema	99	1
Quantidade de licenças de CRM	LICENCA_CRM	Sistema	99	1
Quantidade de licenças de E-mail	LICENCA_EMAIL	Sistema	99	1
Quantidade de licenças de Ramal	LICENCA_RAMAL	Sistema	99	1

Verifique a quantidade de licenças de cada tipo e compare nos relatórios de Online/Licenças

Veja este exemplo:



Pessoa	Data / Login	Login	Ramal	Licença	Operador	Bloqueio	Chat
[Redacted]	31/01/2026 15:34:10	[Redacted]	1277	1	1	0	
[Redacted]	31/01/2026 15:20:59	[Redacted]	1466	1	1	0	
[Redacted]	31/01/2026 14:58:15	[Redacted]	1271	1	1	0	
[Redacted]	31/01/2026 14:11:56	[Redacted]	1477	1	1	0	
[Redacted]	31/01/2026 11:15:38	[Redacted]	1474	1	1	0	
[Redacted]	31/01/2026 11:07:45	[Redacted]	1374	1	1	0	
[Redacted]	31/01/2026 11:06:14	[Redacted]	1359	1	1	0	
[Redacted]	31/01/2026 11:04:57	[Redacted]	1412	1	1	0	
[Redacted]	31/01/2026 09:39:58	[Redacted]	1076	1	0	0	
[Redacted]	30/01/2026 15:15:40	[Redacted]	1117	1	0	0	
[Redacted]	28/01/2026 16:42:16	[Redacted]	1338	1	0	0	

Mostrando de 1 até 11 de 11 registros

Neste caso, todos estão consumindo licenças pois na coluna licença, estão com 1. Porém somente 8 estão consumindo licenças de operadores pois estão com 1 na coluna "Call Center" (Operador). Os que estão com 0 geralmente estão consumindo licenças de "CRM" (Adm). Nenhum deles estão consumindo licenças de chat, pois estão com nada na coluna "Chat".

**Caso esteja 1 usuário a mais logado que consome determinado tipo de licenças, o login será bloqueado para qualquer usuário que tentar entrar depois. Por isso, deve ser respeitado o limite de cada quantidade.**

## CASO COMUM:

Se houver um papel de equipe com a flag de chat marcada, todos que estão na equipe consumirão licenças de chats. Se não houver licenças de chat no servidor, o primeiro que logar irá bloquear o login dos demais.

Diretores     Atendimento     Cliente     Chat     Interfaces     Telefonia     Habilitar

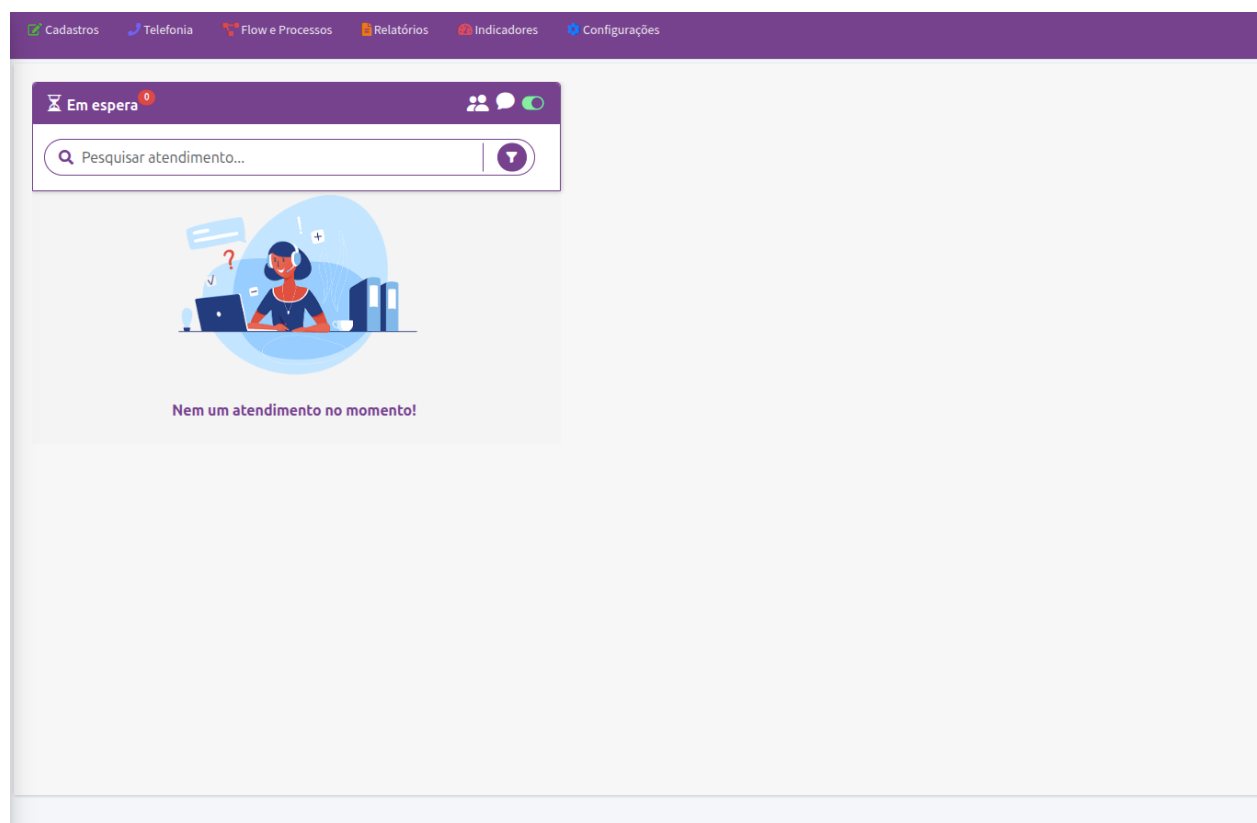
Tempo para redistribuir    Tempo para encerrar

Se o cliente não usar chats, deixe desabilitado a opção acima.

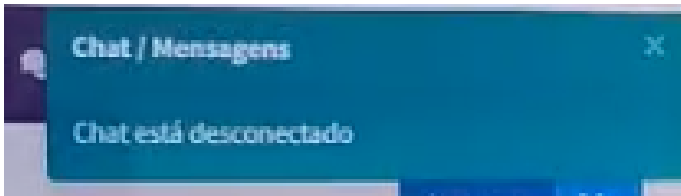
# Chats não aparecem

Caso os chats estejam vazios em um servidor, basta usar estes comandos no servidor:



Use os comandos deste módulo

# Alerta de Chat desconectado



Caso apareça essa mensagem, verifique o canal de chat em **Flow e Processos -> Canais de Chat**

**Canais de Chat**

Salvar Voltar Apagar Desconectar Resetar Fila

ID	Tipo	W
9	Whatsapp / Não oficial	

Token


A

URL Status

URL NPS

N

QR Code

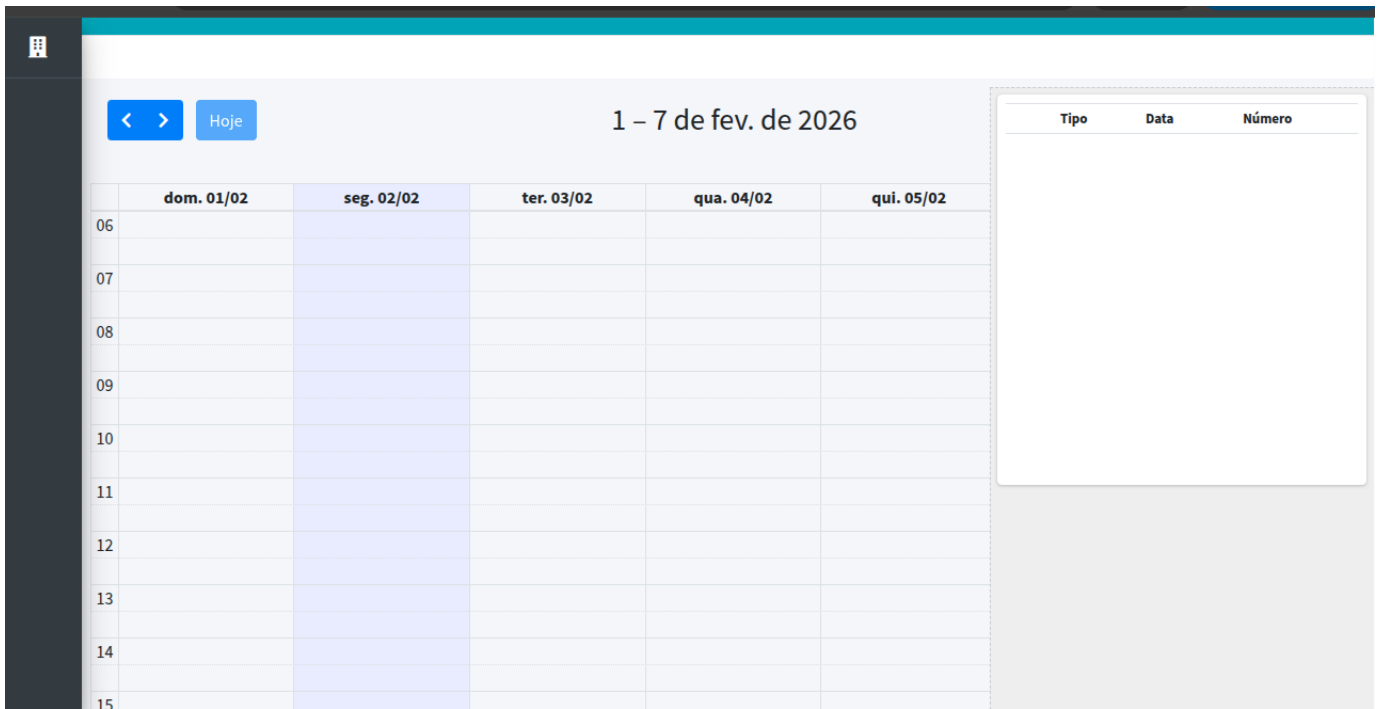


Quantidade de mensagens na fila de envio: 0

Se tiver um qr code aparecendo, ele está desconectado, se não, está conectado.

**Verifique também a quantidade de mensagens na fila antes de conectar, se tiver muitas, clique em "Resetar fila". Este procedimento é necessário para não disparar várias mensagens de uma vez.**

# Não aparece nada na página inicial



**Verifique se este usuário está configurado em mais de 1 ramal como na imagem abaixo. Se tiver, tire de um ramal e deixe só em outro, pois poderá acontecer a situação acima.**

36	Primer Soluções	Webphone	SIP	503	503	503	pL@7rml34#sYs	alaw,ulaw,g729,opus,gsm	santhmg	1	teste
37	Primer Soluções	Webphone	SIP	504	504	504	pL@7rml34#sYs	alaw,ulaw,g729,opus,gsm	santhmg	1	teste

# R2: 403 Forbidden



Este **Alerta** aparece quando o janus não consegue comunicar com o asterisk, e conseqüentemente o ramal aparece em branco na tela. Siga os seguintes passos quando acontecer isso:

**(Como é algo sensível, verifique antes com alguém mais experiente)**

Primeiro, teste com este comando:

```
asterisk
```

Depois teste reiniciar os serviços:

```
systemctl restart postgresql@16-main.service asterisk.service janus.service
```

depois dê o seguinte comando:

```
pm2 restart all
```

Se não der certo, verifique se tem espaço em disco e reinicie o servidor

```
df -h
```

```
reboot now
```

Se isso persistir, é possível que tenha travado os reloads no banco que esteja impedindo a comunicação do janus com o asterisk

A solução é **executar o truncate na tabela sysdata.actions** no banco de dados.

**---(Consulte o responsável do momento que tenha acesso ao banco de dados)---**

# VPN da odonto company

**\*\*\*Foi feita uma configuração no servidor da odonto company em que foi fixado o ip na rede, porém se por algum motivo houver alguma inconsistência e o ip trocar, deve ser seguido o passos ao ir na empresa:**

**1° passo:** iniciar o servidor se ele não estiver rodando

**2° passo:** fazer o login

login: root

senha: 102030

**3° passo:** verificar o ip que está

```
ip a
```

**4° passo:** verificar o acesso local da máquina

**5° passo:** tentar subir a vpn com o comando a seguir

```
/usr/sbin/openvpn --config /etc/openvpn/config/odontocompany_lw.ovpn --daemon
```

**6° passo:** se não subir, verificar os serviços de vpn que estão com o nome "openvpn" com o comando a seguir

```
ps aux | grep -e "openvpn"
```

**7° passo:** matar os serviços duplicados e tentar subir novamente

```
kill -9 (código da vpn)
```

```
/usr/sbin/openvpn --config /etc/openvpn/config/odontocompany_lw.ovpn --daemon
```

Verifique se subiu:

```
ip a
```

**8° passo:** Se não subiu ainda, verifique a data

```
date
```

Se estiver muito diferente da data atual, modificar com esse comando

```
timedatectl set-time "2026-03-02 10:36:00"
```

(modifique de acordo com a data e hora atual)

**9º passo:** dê um restart na vpn com o seguinte comando na pasta root

```
./scr_start.sh
```

```
ip a
```

Verifique se subiu

obs: provavelmente só verificando essas questões, já irá voltar

# Supervisor não consegue ver ligações de outros usuários

No sistema é feito um filtro automático para os relatórios de **sainte**, **entrante** e **campanha**. Ou seja, dependendo do nível, papel de equipe e empresa (papel de cliente) que eles estejam.

## COMO FUNCIONA?

- Ligações sainte:

1. Os usuários nível 1 poderão ver suas próprias ligações de sainte se eles tiverem em uma equipe da mesma empresa do tronco que está saindo a ligação.
2. Os usuários nível 2 poderão ver suas próprias ligações de sainte se eles tiverem em uma equipe da mesma empresa do tronco que está saindo a ligação.
3. Os usuários nível 3 poderão ver as ligações feitas a partir de todos os troncos da mesma empresa da equipe que estes usuários estão.
4. Os usuários nível 4 poderão ver as ligações feitas a partir de todos os troncos da mesma empresa da equipe que estes usuários estão.

- Ligações entrante

1. Os usuários nível 1 poderão ver suas próprias ligações atendidas
2. Os usuários nível 2 poderão ver as próprias ligações e das equipes que ele está como supervisor
3. Os usuários nível 3 poderão ver as ligações gerais das empresas em que as equipes que ele está, está vinculada.
4. Os usuários nível 4 poderão ver as ligações gerais das empresas em que as equipes que ele está, está vinculada.

- Ligações de campanha

1. Os usuários nível 1 poderão ver suas próprias ligações de campanha se estiverem na equipe da mesma empresa da campanha que foi feita a chamada
2. Os usuários nível 2 poderão ver suas próprias ligações e as ligações dos demais da equipe que eles estiverem como supervisor ou supervisor auxiliar.
3. Os usuários nível 3 poderão ver as ligações gerais das campanhas de mesma empresa das equipes que eles estiverem. Poderá ver inclusive ligações que não foram atendidas por ninguém.
4. Os usuários nível 4 poderão ver as ligações gerais das campanhas de mesma empresa das equipes que eles estiverem. Poderá ver inclusive ligações que não foram atendidas

por ninguém.

Deve ser verificado o nível e a empresa dos papéis de equipes que ele estiver. Se não estiver de acordo, reconfigurar para que esteja de acordo com o esperado pelo cliente.

# Erro NodeJS

**Error: Check service - NodeJS - Failed to connect to 192.168.0.8 port 3000: Connection refused**

- Se ocorrer esse erro, rode o seguinte comando:

```
pm2 restart all
```

- Se for um servidor antigo, faça o restart dessa forma:

\*\*\*\*\*Reiniciar Node (wiki antiga)

# Problemas para realizar escuta/sussurro

Verificar o arquivo `extensions_fnc.conf` na pasta `/etc/asterisk/`

**Conferir se o contexto [monitoramento] está da forma abaixo:**

(SIP)

```
[monitoramento]
;Escuta bqW
exten => _S20X.,1,Set(TIMEOUT(absolute)=3600)
same => n,ChanSpy(SIP/${EXTEN:3},bq)
same => n,HangUp()
exten => _S21X.,1,ChanSpy(SIP/${EXTEN:3},bqW)
same => n,HangUp()
exten => _S22X.,1,ChanSpy(SIP/${EXTEN:3},bqB)
same => n,HangUp()
exten => _S23X.,1,ChanSpy(SIP/${EXTEN:3},bqW)
same => n,HangUp()
```

```
[fncauto]
include => features
include => monitoramento
```

(PJSIP)

[monitoramento]

;Escuta bqW

exten => \_S20X.,1,Set(TIMEOUT(absolute)=3600)

same => n,ChanSpy(PJSIP/\${EXTEN:3},bq)

same => n,HangUp()

exten => \_S21X.,1,ChanSpy(PJSIP/\${EXTEN:3},bqW)

same => n,HangUp()

exten => \_S22X.,1,ChanSpy(PJSIP/\${EXTEN:3},bqB)

same => n,HangUp()

exten => \_S23X.,1,ChanSpy(PJSIP/\${EXTEN:3},bqW)

same => n,HangUp()

[fncauto]

include => features

include => monitoramento

Caso não esteja, substituir o contexto no servidor pelas informações acima.