

Manual do Usuário

Índice

- [Introdução](#)
- [Módulo Configuração Global](#)
- [Módulo Configuração da Unidade](#)
- [Módulo Usuários](#)
- [Módulo Triagem](#)
- [Módulo Atendimento](#)
- [Módulo Monitor](#)
- [Módulo Relatórios](#)

Introdução

O "Manual do Usuário" do SGA Livre tem por objetivo explicar o funcionamento dos módulos do sistema, e orientar sobre a correta configuração e uso do mesmo.

O SGA Livre é um sistema muito flexível. Todas as configurações principais foram projetadas para que seja possível qualquer organização utilizar o sistema para gerenciamento de unidades de atendimento.

Como exemplo podemos citar que qualquer estrutura hierárquica de grupos, cargos e usuários podem ser criados.

Como o sistema é muito flexível (customizável), a configuração do mesmo requer planejamento e atenção. Definições incorretas podem dificultar o uso do sistema. Permissões concedidas em excesso aos usuários finais devem ser evitadas. A definição de grupos e cargos deve ser bem pensada e organizada.

Este documento foi dividido em seções contendo cada módulo específico do SGA Livre.

Uma nota importante sobre a configuração inicial do SGA

Recomenda-se ao administrador atenção especial à leitura dos módulos **Configuração Global**, **Config. Unidade e Usuários** respectivamente. Esses são os principais módulos de configuração e administração do sistema.

Módulo Configuração Global



O módulo "Configuração Global" é o módulo de definição e administração geral do sistema. É o módulo mais importante do ponto de vista de configuração e definição de funcionamento do sistema. Neste módulo, o administrador pode criar/editar/excluir grupos, cargos, unidades e serviços globais.

Atenção: Independente da lotação, qualquer usuário que tenha acesso ao módulo Config. Global terá poderes sobre todos os grupos, cargos, unidades e serviços globais do sistema. Por este motivo, recomenda-se que o acesso a esse módulo seja restrito ao administrador do sistema.

Após entrar no sistema (usuário e senha criados na instalação), o primeiro passo é acessar o módulo Config. Global. Neste módulo os passos necessários para a configuração do sistema estão localizados nas opções "Grupos", "Unidades", "Cargos" e "Serviços", que se encontram no menu à esquerda da página.



Descrição sumária dos ítems do Módulo Config. Global:

- **Grupos:** Configuração fundamental do sistema. Em grupos, deve-se criar a estrutura hierárquica das unidades de atendimento. Os grupos podem refletir a distribuição geográfica da organização. Pode-se

criar grupos e subgrupos por estados, por municípios, regiões, gerências etc. Cada unidade será lotada num grupo final (grupo de mais baixo nível, também conhecido como grupo-folha). Um grupo final pode ter nenhuma ou uma unidade. Usuários poderão ser lotados em grupos finais, intermediários ou no próprio grupo raiz.

- **Unidades:** Configuração fundamental do sistema. São as unidades de atendimento. Cada unidade deve ser lotada num grupo final (grupo-folha). Para facilitar o gerenciamento posterior, recomenda-se criar as unidades definindo o prefixo "Unidade". Exemplo: Unidade Vitória.
- **Cargos:** Configuração fundamental do sistema. Nesta opção, o administrador deve definir a estrutura hierárquica de cargos. Cada cargo poderá acessar um ou mais módulos do sistema. Deve-se atentar para não definir cargos com excesso de permissão. O acesso ao próprio módulo config. global é um exemplo. Deve estar disponível apenas para o cargo administrador. Cargos típicos são: Administrador, Gerente, Triagem e Atendente.
- **Serviços:** Configuração fundamental do sistema. São os serviços globais que estarão disponíveis para as unidades de atendimento. Macrosserviços são agrupamentos de subserviços afins. Após configurar, os serviços estarão disponíveis para os demais módulos do sistema.
- **Mensagem Global:** Configuração opcional. Pode-se definir uma mensagem que será impressa no rodapé de todas as senhas emitidas nas unidades de atendimento, através do módulo Triagem. Pode-se definir uma mensagem institucional, por exemplo.
- **Config. Atendimento:** Possui algumas opções extras, como "Reiniciar Senhas", que significa acumular imediatamente todos os atendimentos no histórico, e reiniciar o contador de senhas em todas as unidades. Essa opção existe para o caso da rotina automática (explicada no manual de instalação) falhar, ou para outros casos eventuais. Deve ser usada com atenção, pois "limpa" todas as filas de espera e senhas emitidas. Pessoas aguardando atendimento não serão chamadas.

Como pode ser percebido, a configuração do SGA é bastante flexível e customizável. Entretanto, para um bom uso do sistema, deve-se planejar com cuidado como será a configuração global. Definir grupos, unidades, cargos e serviços exige conhecimento amplo do funcionamento da organização.

Administrando Grupos

A opção "Grupos" permite que o administrador crie, edite e remova grupos do sistema.

O primeiro passo é criar os grupos onde ficarão alocadas as unidades de atendimento. Pode-se criar uma estrutura hierárquica que reflita a estrutura interna e distribuição geográfica da organização. Os grupos já iniciam com um grupo padrão "Raiz". Criado durante a instalação, este grupo poderá ser editado, entretanto, nunca poderá ser excluído.

Na janela criar grupo, o administrador do SGA Livre deverá definir o Superior (grupo superior) ao qual o novo grupo estará subordinado. Deve também definir o nome do novo grupo e a descrição. O primeiro grupo criado será subordinado ao grupo Raiz. Após a criação do primeiro grupo, já é possível criar uma unidade para ele.



Para editar um grupo, basta selecionar o grupo a ser alterado e acionar o botão "Editar", a janela de edição exibida é similar a janela de criação de grupos.

Para remover um grupo criado o administrador deverá selecionar o grupo e acionar o botão "Remover". Porém, um grupo só poderá ser excluído se não houver unidades ou usuários ligados a ele.

Obs.: Na 1ª execução, a "Unidade Padrão" será deslocada para o primeiro grupo criado.

Administrando Unidades

Obs.: Uma unidade chamada Padrão é criada automaticamente na instalação do SGA Livre. Essa unidade pode ser renomeada.

A opção "Unidades" permite que o administrador gerencie as unidades do sistema. Para criar uma unidade basta acionar o botão "Criar Unidade" e após a exibição da janela de criação o administrador deverá incluir o código da unidade, o nome da unidade, definir qual grupo a unidade pertence e salvar as opções.

Note que apenas grupos finais (grupos-folha) serão listados.



Para editar uma unidade criada o administrador do SGA Livre deverá especificar se a busca pela unidade será "Por Nome" ou "Por Código" (ou parte deles) . A busca sem parâmetros retorna todas as unidades criadas.

Ainda é possível desativar ou excluir unidades. Entretanto, não é possível excluir unidades que tenham atendimentos, usuários ou serviços associados a mesma.

Administrando Cargos

A opção "Cargos" permite que o administrador do SGA Livre crie cargos para os usuários do sistema, restringindo o acesso deles a módulos específicos. Como acontece em Grupos - que na instalação do SGA cria o grupo "Raiz", o cargo Administrador também é criado automaticamente. O usuário criado na instalação possui esse cargo.

Deve-se atentar para não definir cargos com excesso de permissão. O módulo Config. Global é um exemplo. Deve estar disponível apenas para o cargo administrador.

Para criar cargos, o administrador deve acionar o botão novo e inserir as informações, tais como: Superior (que indica a subordinação), nome e descrição. Importante também selecionar os módulos do SGA Livre que o cargo terá acesso.

Cargo pode ser entendido como perfil de acesso.

Para editar um cargo o administrador deverá selecionar o cargo na árvore de cargos, acionar o botão Editar e alterar as informações que deseja na janela de edição, que é similar a janela de criação de cargos

Novo Editar Remover

Administrador
Gerente
Triagem
Atendente

SGA Livre: EDITAR CARGO

Superior: Gerente

Nome: Atendente

Descrição:

Atendimento
 Config Global
 Config Unidade
 Inicio
 Monitor
 Relatórios
 Triagem
 Usuários

Editar Cancelar

Para excluir um cargo, também é preciso selecionar na árvore de cargos e acionar o botão "Remover". O cargo só poderá ser removido se o mesmo não estiver sendo utilizado por nenhum grupo.

Administrando Serviços

Esta opção permite que o administrador crie, edite e exclua Macroserviços e Subserviços.

É uma configuração essencial e deve ser realizada em conjunto com pessoas/gestores com domínio dos tipos de atendimentos prestados.

Macroserviços são agrupamentos de subserviços afins. Subserviços são serviços, itens de um macro.

Tanto macro como subserviços são disponibilizados e utilizados pelos demais módulos do sistema.

No módulo Config. Unidade é possível habilitar e atribuir uma sigla para os serviços definidos em Config. Global.

O administrador deverá criar os Macroserviços e Subserviços globais. Clicando em Serviços e depois no botão novo, poderá criar novos macroserviços e deverá inserir os dados: nome do serviço, marcar ou não a opção "ativo" - se desejar que o serviço já possa ser utilizado pelas unidades criadas, e também deverá preencher o campo descrição com um breve texto descrevendo o serviço.

SGA Livre: Criar Macrosserviço

Nome: ATENDIMENTO PLANO SIMPLES

Ativo:

Descrição:
Conjunto de serviços associados ao plano simples.

Criar Cancelar

O administrador poderá também excluir qualquer serviço criado, desde que este não tenha atendimentos, unidades ou usuários associados a ele.

Após a criação de um macrosserviço, poderão ser criados os subserviços. Deve-se selecionar o macro para criar um sub.

Config Global > Serviços

Macrosserviços:

- 13 - ALTERAÇÃO DE PLANO
- 12 - ATENDIMENTO CLIENTE VIP
- 03 - ATENDIMENTO SIMPLES 20M.
- 05 - ATENDIMENTO SIMPLES 30M.
- 02 - CADASTRO DE CLIENTES
- 17 - CADASTRO DE DEPENDENTES
- 18 - CONSULTAS DADOS CLIENTE
- 15 - OUTROS SERVIÇOS
- 16 - RETIRADA DE BENEFÍCIOS
- 07 - SOLICITAÇÃO DE BENEFÍCIOS

+ Novo
✎ Editar
✖ Remover

Subserviços:

- Selecione um macrosserviço

+ Novo
✎ Editar
✖ Remover

Obs.: o número que aparece antes do nome do serviço é apenas o código interno do mesmo.

O macrosserviço selecionado aparecerá no campo "Macro" da janela de criação do subserviço. Entretanto, este campo pode ser editado, permitindo a seleção de outro macrosserviço. O administrador do SGA também deverá decidir o nome do subserviço, se deverá estar ativo e acrescentar a descrição do subserviço.

SGA Livre: CRIAR SUBSERVIÇO

macro: ATENDIMENTO SIMPLES 20M.

Nome: CADASTRO CLIENTE

Ativo:

Descrição:
Cadastro de clientes do plano simples

Criar Cancelar

Ao fim destes passos, realizados na Configuração Global do SGA, o administrador já terá em mãos:

- Grupos: locais que contém outros grupos ou unidades;
- Unidades: agências de atendimentos;
- Cargos: determina os perfis dos usuários. Cada cargo poderá acessar um grupo específico de módulos;
- Macro e Subserviços: serviços prestados pela organização em nível global.

Atenção: Independentemente da lotação, qualquer usuário que tenha acesso ao módulo Config. Global terá poderes sobre todos os grupos, cargos, unidades e serviços globais do sistema. Por este motivo, recomenda-se que o acesso a esse módulo seja restrito ao administrador do sistema.

Config. Atendimento

A opção "Config Atendimento" permite "Reiniciar Senhas", que significa zerar o contador de senhas em todas as unidades. Essa opção existe para o caso da rotina automática (explicada no manual de instalação) falhar, ou para outros casos eventuais. Deve ser usada com atenção, pois "zera" todas as filas de espera e senhas emitidas. Zerar significa acumular todos os atendimentos no histórico e reiniciar o contador de senhas de todas as unidades.

Mensagem Global

A opção de "Mensagem Global" permite que o administrador crie uma mensagem global a ser impressa no rodapé das senhas emitidas no módulo Triagem.

Configura a mensagem padrão global exibida na senha.

Mensagem:

Aplicar a todas unidades: Sim Não

Módulo Configuração da Unidade



Nota: O acesso ao módulo Config. Unidade pode ser realizado pelo administrador ou por outros usuários definidos. Em grandes organizações, é comum delegar a gestão local para os chefes das unidades de atendimentos. Um exemplo seria criar um cargo chamado Gerente, definindo acesso aos módulos Config. Unidade e Usuários. E criar o usuário para o gerente no módulo Usuários. Assim, após essa configuração inicial, o próprio gerente da unidade de atendimento pode realizar as configurações locais, definindo quais serviços serão atendidos e criando os usuários do sistema. Se esse for o seu caso, leia o Módulo Usuários, na seção abaixo.

Para fins didáticos, utilizaremos um esquema de configuração mais simples, onde o próprio administrador realiza todas as configurações.

Configuração da Unidade é o módulo de gestão local da unidade, neste módulo o usuário do SGA Livre (possivelmente um gerente) poderá associar serviços à sua unidade, alterar localmente nomes de macrosserviços e subserviços adicionados, excluir ou desativar serviços locais, gerenciar a impressão de senhas e reiniciar as senhas da unidade. Toda gerência ou customização da unidade é feita através deste módulo, possibilitando que cada unidade possa se adequar a uma realidade ou ambiente específico de acordo com suas necessidades. Para utilizar este módulo o administrador do sistema já deve ter criado as unidades e serviços globais.

Para ter acesso ao módulo Config. Unidade, o administrador deverá logar na unidade - neste ponto as unidades que foram criadas na Config. Global (no tópico anterior) serão exibidas numa lista, na página de início do sistema.



SGA SISTEMA DE GERENCIAMENTO DO ATENDIMENTO

Alterar Senha  Sair SGA 

Defina sua unidade:

3333333333 - Campos 

Módulos Globais

 **Config Global**

 **Relatórios**

 **Usuários**

SGA Livre - 2009

Ao logar numa unidade o administrador terá acesso ao módulo Config. Unidade.



As funcionalidades deste módulo são as seguintes:

Gerenciando Serviços

Com a opção "Serviços" o usuário poderá incluir, excluir, alterar, ativar ou desativar um serviço de sua unidade.

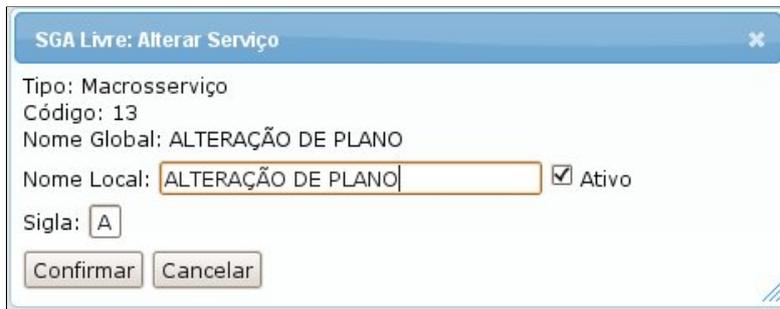
Criar um serviço, significa habilitar um serviço previamente criado no módulo Config. Global. Significa disponibilizá-lo para os demais módulos locais do sistema, a saber: módulos Triagem, Atendimento e Usuários. Será disponibilizado também para o Painel de senhas, para chamar o cliente para atendimento.

A lista completa de Macro e Subserviços pode ser obtida no módulo Relatórios, Relatório de Serviços Disponíveis.

Para criar um novo serviço na unidade o usuário deverá acionar o botão "Novo Serviço" e na janela exibida em seguida ele deverá especificar se irá adicionar um macroserviço ou um serviço especializado (subserviço) - será exibida uma lista com os macro ou subserviços, de acordo com a seleção - adicionar um nome local ao serviço, determinar se o serviço estará ativo ou não, e determinar a sigla deste novo serviço. A sigla aparecerá no painel quando a senha for chamada. Também aparecerá nos módulos Triagem, Monitor e Atendimento.

Importante compreender:
Ao habilitar um macroserviço, ele estará disponível no módulo Triagem para emissão de senha. Também estará disponível para configuração dos perfis dos usuários no módulo próprio. Além disso, o macro também estará visível no módulo Monitor, como uma fila de atendimento.

Para editar algum serviço da unidade, o usuário deverá acionar o botão alterar e na janela exibida posteriormente poderão ser alterados o nome, o status (ativo ou não) e a sigla do serviço. Informações como código, nome global e tipo do serviço (se o serviço é um macro ou subserviço) também são exibidas na janela de edição do usuário, facilitando a identificação do serviço que será alterado.



SGA Livre: Alterar Serviço

Tipo: Macrosserviço
Código: 13
Nome Global: ALTERAÇÃO DE PLANO
Nome Local: ALTERAÇÃO DE PLANO Ativo
Sigla: A

Confirmar Cancelar

A exclusão de um determinado serviço é possível. Porém, somente poderão ser excluídos os serviços que não tenham atendimentos realizados.



SGA Livre: REMOVER SERVIÇO

DESEJA REALMENTE REMOVER O SERVIÇO DA UNIDADE?

Confirmar Cancelar

Especializar subserviço:

Especializar subserviço é uma funcionalidade adicional. Significa torná-lo um pseudo macrosserviço. Ou seja, ao especializar um subserviço, será possível configurar os perfis dos usuários para atender apenas o subserviço específico. Além disso, uma fila de atendimento do subserviço será visível no módulo Monitor. Já no módulo Triagem, senhas poderão ser emitidas especificamente para essa fila.

Gerenciar Mensagens e Impressão de Senhas

Clicando na opção "Mensagem/Impressão Local" será exibida uma página onde o usuário poderá determinar uma frase para ser utilizada na impressão local.

O botão Global existe para resgatar a mensagem definida no módulo Config. Global.

Um detalhe importante é a opção Impressão, que deve ser ativada para que no módulo Triagem as senhas sejam impressas. Essa opção é independente da definição ou não de mensagem padrão.



Mensagem padrão - Local

Configura a mensagem exibida na senha.

Mensagem: Teste de Mensagem Local

Global Salvar Cancelar

Impressão

Ativar impressão da senha.

Sim Não Salvar

Reiniciar Senhas

Na opção "Config. Atendimento" o usuário poderá reiniciar as senhas da unidade.

"Reiniciar Senhas" significa acumular imediatamente todos os atendimentos no histórico e zerar o contador de senhas. Essa opção existe para o caso da rotina automática (explicada no manual de instalação) falhar, ou para outros casos eventuais. Deve ser usada com atenção, pois "limpa" todas as filas de espera e senhas emitidas.

Atenção: pessoas aguardando atendimento não serão chamadas, caso as senhas sejam reiniciadas.



Módulo Usuários



O módulo Usuários é um dos três módulos globais do SGA Livre. Nele é concentrada a gerência dos usuários. O acesso ao módulo respeita a hierarquia de grupos e de cargos do SGA Livre. Sendo assim, um usuário de cargo inferior não poderá alterar as informações de um usuário de cargo superior, e um usuário de cargo superior não poderá alterar um usuário de um grupo que não descenda do seu.

Ao acessar o módulo Usuários, são exibidos todos os grupos aos quais o usuário logado no momento possui acesso. Uma estrutura gráfica em árvore é exibida. **Note que ao selecionar um grupo na árvore, você estará restringindo a busca de usuários ao grupo selecionado e seus descendentes.**

SGA Usuários - Vitória

Usuários > Usuários

+ Criar Usuário

Buscar

Por Usuário ▾

- admin
- Raiz
- Administrador

Início

Sair

Concluído

Raiz

- ES
 - Vitória
 - Vila Velha
 - Guarapari
- RJ
 - Campos
 - Centro
- SP
 - Araraquara
 - Tatuapé
- MG
 - Ipatinga

O administrador (ou outro usuário) do módulo poderá criar novos usuários do SGA Livre acionando o botão "Criar Usuário".

As informações necessárias são: Usuário (acesso com o qual o usuário deverá acessar o sistema), nome (primeiro nome do usuário), sobrenome, senha, confirmar senha.

Na área Grupos/Cargos, deve-se adicionar e escolher um grupo e cargo para o novo usuário - **todo usuário deve estar lotado pelo menos num grupo, num cargo e numa unidade.**

Opcionalmente, deve-se adicionar (para cada unidade da lista) os serviços que o usuário atenderá. Serviços normalmente são adicionados para usuários que realizam atendimento (cargo atendente ou similar). Uma regra que facilita essa decisão: todos usuários definidos com cargos que acessam o módulo Atendimento devem ter serviços adicionados.

Informações complementares

Todas as ações efetuadas só surtirão efeito após clicar no botão "Salvar". Numa situação oposta, basta acionar o botão "Cancelar" para que as alterações no usuário sejam desfeitas.

O sistema não permitirá que um usuário fique sem ao menos um grupo e cargo.

Ao editar um usuário previamente criado, é possível alterar a senha do mesmo.

Outra opção importante é "Desativar". Para que o histórico do sistema seja mantido íntegro, um usuário não poderá ser excluído. Porém, poderá ser desativado. Poderá ser novamente ativado quando desejado.

Módulo Triagem



O módulo Triagem é um módulo local, operacional e de uma unidade específica. É o módulo dedicado ao pré-atendimento dos clientes. O usuário da Triagem deve emitir as senhas de acordo com o serviço pedido pelo cliente, além de determinar prioridade, se houver, ou mesmo a necessidade de atribuir o nome e o documento de identificação do cliente.

Cancelar ou reativar senhas de clientes também é tarefa do usuário responsável pelo módulo Triagem, colaborando assim para minimizar as adversidades que chegam ao guichê de atendimento.

Ao acessar o módulo, o usuário do SGA Livre verá na parte superior esquerda informações de identificação, que são comuns a todos os módulos. Abaixo destes haverá duas opções: Cancelar e Reativar Senhas.

Antes de utilizar cada uma dessas funcionalidades o usuário do SGA Livre deve selecionar o serviço adequado ao cliente. Na parte central da tela de Triagem o usuário do SGA Livre poderá escolher entre todos os macroserviços ativos na unidade. Também estarão disponíveis os subserviços especializados.

Clicando sobre o nome do serviço, o usuário verá uma descrição do mesmo e os seus subserviços, o que facilitará identificação do serviço. Ao lado do nome do serviço o usuário do SGA Livre terá duas opções para gerar a senha:

Serviços			
Serviço	Atendimento	Fila	Total
<u>A - ALTERAÇÃO DE PLANO</u>	<input type="button" value="Normal"/> <input type="button" value="Prioridade"/>	0	0
<u>C - CADASTRO DE CLIENTES</u>	<input type="button" value="Normal"/> <input type="button" value="Prioridade"/>	0	1
<u>V - ATENDIMENTO CLIENTE</u> VIP	<input type="button" value="Normal"/> <input type="button" value="Prioridade"/>	0	0

- Normal - Onde é definido que o usuário não terá nenhum tipo de prioridade no atendimento; a senha será posicionada no final da fila.
- Prioridade - define que a senha terá uma prioridade no atendimento. Neste caso o usuário deverá selecionar uma das prioridades que são exibidas na página de triagem. As senhas com prioridade são colocadas no início da fila, atrás de outras eventuais senhas prioritárias emitidas anteriormente.

Próximo aos botões "Normal" e "Prioridade" são exibidas informações sobre a quantidade de pessoas na fila daquele serviço e a quantidade total de pessoas que já foram triadas para aquele serviço. O SGA Livre permite também que sejam atribuídos nome e identificação (número de algum documento de identificação do mesmo) do cliente a uma senha.

Triagem > Serviços	
Última Senha: V0070	
Nome e identificação do cliente:	
Nome: <input type="text"/>	Ident: <input type="text"/>
<input type="radio"/> Def.Auditivo <input type="radio"/> Def.Físico <input type="radio"/> Def.Visual <input type="radio"/> Gestante <input type="radio"/> Idoso <input checked="" type="radio"/> Outros	

Cancelar e Reativar senhas

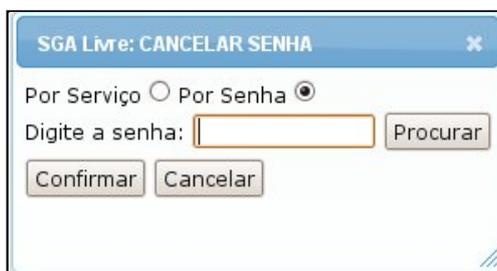


Cancelar

Caso o usuário tenha gerado de forma equivocada uma senha para o cliente, poderá cancelar esta senha e qualquer outra que não esteja sendo atendida.

Para cancelar uma senha, o usuário deverá acionar a opção "Cancelar" exibida no menu esquerdo da tela da Triagem. Uma janela será exibida com algumas opções para pesquisar/localizar a senha a ser cancelada: "Por Senha" ou "Por Serviço". Na opção de cancelar senha "Por Senha" o usuário deverá apenas digitar o número da senha e clicar em "Procurar" e depois em "Confirmar"; no caso de cancelar senha "Por Serviço" o usuário do SGA Livre deverá informar o nome do serviço e selecionar entre todas as senhas emitidas daquele serviço (mostradas em uma lista). Depois, basta confirmar.

Uma senha cancelada será armazenada no histórico do SGA Livre, e constará nas estatísticas e relatórios como senha cancelada.

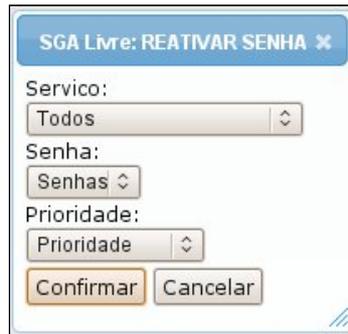


Reativar

A opção de reativar senha permite reativar senhas que foram canceladas acidentalmente ou que foram chamadas para atendimento e marcada como "Não compareceu" (através do Módulo Atendimento).

Para reativar uma senha, o usuário deverá acionar a opção "Reativar" exibida no menu esquerdo da tela da Triagem. Uma janela será exibida com a opção de reativar a senha do cliente. O usuário deverá definir o serviço para o qual a senha foi emitida, depois escolher a senha (mostrada numa lista de senhas canceladas) e

definir se a senha ao ser reativada terá ou não uma prioridade. Clicando em confirmar a senha será reativada, assumindo sua posição original na fila.



A dialog box titled "SGA Livre: REATIVAR SENHA" with a close button (X). It contains the following fields:

- Servico: Todos
- Senha: Senhas
- Prioridade: Prioridade

At the bottom, there are two buttons: "Confirmar" and "Cancelar".

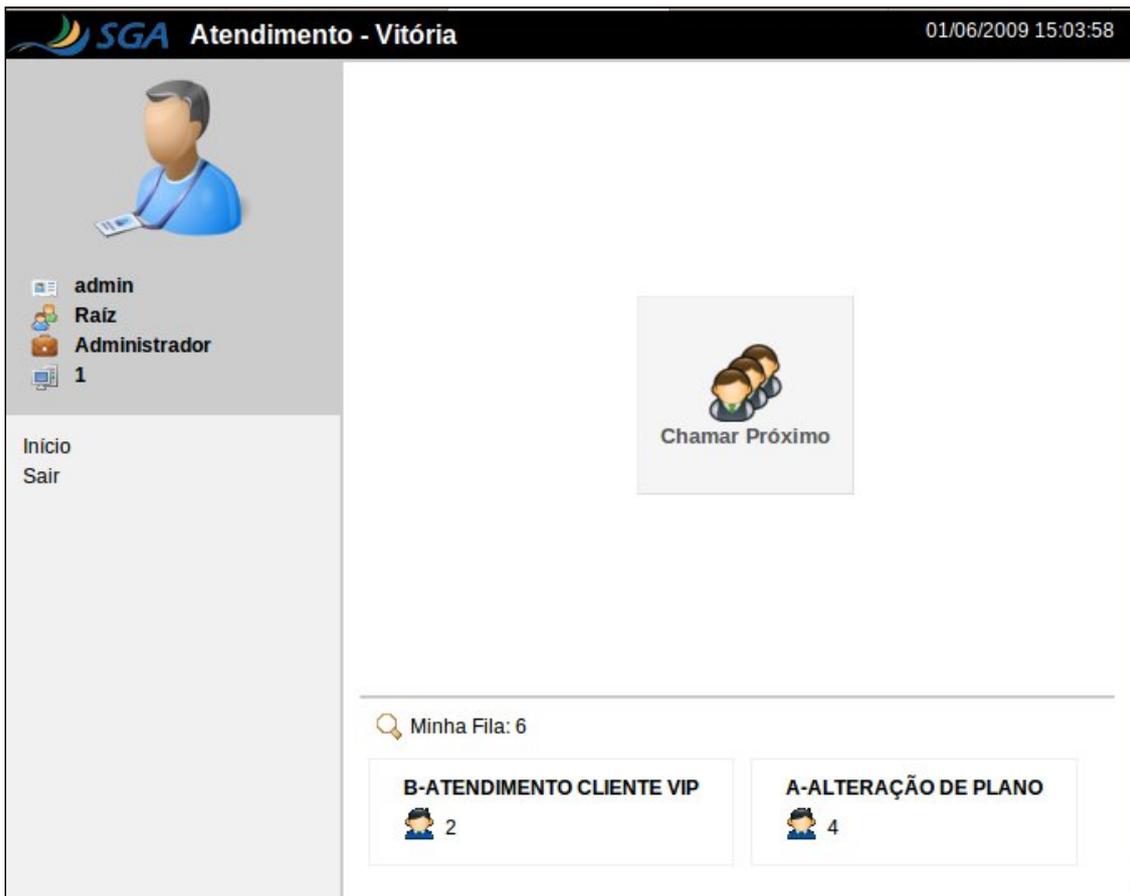
Módulo Atendimento



O módulo Atendimento é um módulo local, operacional e de uma unidade específica. Nele são realizados os atendimentos dos serviços oferecidos pela organização.

Acessando pela primeira vez o módulo Atendimento, após efetuar o acesso ao sistema, o usuário - a partir de agora chamado "atendente" deverá definir o guichê onde estará prestando atendimento. A faixa de números que o atendente pode escolher para seu guichê vai de 1 a 255. Em futuros acessos ao módulo, o guichê não precisará ser definido novamente, pois será gravado pelo navegador como um "cookie". Porém, poderá ser alterado livremente, caso, por exemplo, o atendente tenha mudado fisicamente de guichê.

Após escolher o guichê será exibida a tela do módulo Atendimento.



Na parte inferior da tela, existe a área "Minha Fila", onde o atendente encontra informações referentes a fila de clientes, sobre os serviços que pode atender e a quantidade de pessoas aguardando cada serviço.

Na parte central, o atendente encontrará o botão "Chamar Próximo" - que envia para o painel de senhas a próxima senha a ser chamada.

SGA Atendimento - Vitória



Senha: F0003
 Prioridade: Sem prioridade
 Nome:
 Ident.:

admin
 Raíz
 Administrador
 3

Início
 Sair


Erro Triagem


Não Compareceu


Chamar Novamente


Inicia Atendimento

Minha Fila: 10

D-ATENDIMENTO SIMPLES 30M.  1	C-ATENDIMENTO SIMPLES 20M.  2	B-ATENDIMENTO CLIENTE VIP  2	
H-OUTROS SERVIÇOS  0	F-CADASTRO DE DEPENDENTES  0	E-CADASTRO DE CLIENTES  2	G-CON  1

São exibidas ao atendente algumas informações do cliente como número da senha, se esta senha possui prioridade e qual a prioridade, qual o nome e identificação do cliente (número de algum documento de identificação do mesmo). Estas duas últimas informações só aparecerão se tiverem sido especificadas na triagem.

Após chamar o cliente, o usuário atendente poderá:

- **Erro Triagem** - Se ao iniciar um atendimento o atendente perceber que houve um erro na triagem, o atendente pode transferir o cliente para outro serviço. Neste caso o cliente será transferido para outra fila de atendimento, entretanto, não será prejudicado quanto a sua posição na fila, sendo atendido na mesma ordem de chegada. Quando um atendente aciona o "Erro Triagem" ele deverá especificar qual serviço o cliente realmente deseja.
- **Não Compareceu** - Encerra o atendimento, marcando a senha como Não compareceu. Constará nas estatísticas e relatórios;
- **Chamar Novamente** - Enviará novamente a chamada de senha ao painel;
- **Iniciar Atendimento** - Esta opção dá continuidade ao atendimento. O tempo efetivo de atendimento é contabilizado após acionar esse botão. Registra a hora de início do atendimento.



- **Encerrar Atendimento** - Encerra o atendimento e registra a hora final. Será exibida uma tela de codificação do atendimento. Uma lista de macroserviços constando todos os macroserviços do atendente. Para cada macroserviço selecionado será exibida também uma lista com os subserviços. O atendente deverá então selecionar e inserir todos os subserviços atendidos, e confirmar para efetivamente encerrar o atendimento.
- **Encerrar e Redirecionar** - É o mesmo que Encerrar Atendimento. Será exibida uma tela de codificação do atendimento. A diferença é que o usuário poderá redirecionar o cliente para outro serviço/fila. Normalmente esta opção é utilizada quando o usuário não está habilitado a atender todos os serviços desejados.

SGA Atendimento - Vitória



admin
Raíz
Administrador
3

Início
Sair

Senha: F0003
 Prioridade: Sem prioridade
 Nome:
 Ident.:

Macrosserviço

- ATENDIMENTO SIMPLES 30M.
- ATENDIMENTO SIMPLES 20M.
- ATENDIMENTO CLIENTE VIP
- ALTERAÇÃO DE PLANO
- OUTROS SERVIÇOS
- CADASTRO DE DEPENDENTES
- CADASTRO DE CLIENTES
- CONSULTAS DADOS CLIENTE

Subserviço

+ Inserir

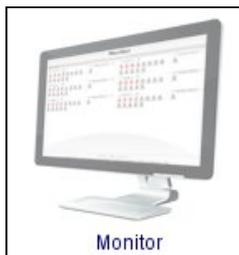
✖ Excluir

Redirecionar para outro macroserviço após encerrar: -- Selezione --

🔍 Minha Fila: 10

D-ATENDIMENTO SIMPLES 30M. 👤 1	C-ATENDIMENTO SIMPLES 20M. 👤 2	B-ATENDIMENTO CLIENTE VIP 👤 2	A-ALTEI 👤 2
H-OUTROS SERVIÇOS 👤 0	F-CADASTRO DE DEPENDENTES 👤 0	E-CADASTRO DE CLIENTES 👤 2	G-CONSULTAS DADA 👤 1

Módulo Monitor



O módulo Monitor é um módulo local, operacional e específico de uma unidade. É um módulo gerencial da unidade. Permite que os usuários gerenciais acompanhem o fluxo de atendimento em tempo real. Cada macroserviço ou subserviço especializado é exibido como uma fila de atendimento.



Página do Módulo Monitor do SGA Livre.



A cor vermelha na senha acima indica que este cliente possui alguma prioridade.



Os botões anterior e próximo fazem a navegação entre as filas. Ao centro é exibida a numeração da página atual.

Funcionalidades.

Transferir Senhas

Ao clicar sobre determinada senha uma janela é exibida. É possível selecionar um novo serviço (fila), definir prioridade e transferir a senha.



The screenshot shows a dialog box titled "SGA Livre: Transferir Senha". It contains the following fields and controls:

- Senha: 15
- Novo Serviço: --- Serviços --- (dropdown menu)
- Prioridade: Sem prioridade (dropdown menu)
- Buttons: Transferir, Cancelar

Cancelar Senhas

Semelhante ao módulo Triagem.

Caso o usuário tenha gerado de forma equivocada uma senha para o cliente, poderá cancelar esta senha e qualquer outra que não esteja sendo atendida.

Para cancelar uma senha, o usuário deverá acionar a opção "Cancelar" exibida no menu esquerdo da tela. Uma janela será exibida com algumas opções para pesquisar/localizar a senha a ser cancelada: "Por Senha" ou "Por Serviço". Na opção de cancelar senha "Por Senha" o usuário deverá apenas digitar o número da senha e clicar em "Procurar" e depois em "Confirmar"; no caso de cancelar senha "Por Serviço" o usuário do SGA Livre deverá informar o nome do serviço e selecionar entre todas as senhas emitidas daquele serviço (mostradas em uma lista). Depois, basta confirmar.

Uma senha cancelada será armazenada no histórico do SGA Livre, e constará nas estatísticas e relatórios como senha cancelada.



The screenshot shows a dialog box titled "SGA Livre: CANCELAR SENHA". It contains the following fields and controls:

- Radio buttons: Por Serviço (selected), Por Senha
- Serviço: Serviços (dropdown menu)
- Senha: Senhas (dropdown menu)
- Buttons: Confirmar, Cancelar

Reativar Senhas

Semelhante ao módulo Triagem.

A opção de reativar senha permite reativar senhas que foram canceladas acidentalmente ou que foram chamadas para atendimento e marcada como "Não compareceu" (através do Módulo Atendimento).

Para reativar uma senha, o usuário deverá acionar a opção "Reativar" exibida no menu esquerdo da tela. Uma janela será exibida com a opção de reativar a senha do cliente. O usuário deverá definir o serviço para o qual a senha foi emitida, depois escolher a senha (mostrada numa lista de senhas canceladas) e definir se a senha ao ser reativada terá ou não uma prioridade. Clicando em confirmar a senha será reativada, assumindo sua posição original na fila.

SGA Livre: REATIVAR SENHA ✕

Serviço:

Senha:

Prioridade:

Consultar Senhas

Essa opção possibilita ao usuário do SGA Livre consultar informações detalhadas sobre determinada senha. Clicando na opção "Consultar Senhas" será exibida uma janela na qual o usuário deverá informar a senha a ser pesquisada e o período no qual deseja que as informações referentes a senha sejam exibidas.

SGA Livre: Consultar Senhas ✕

Digite a senha:

Período
 à
 (ex.: dd/mm/aaaa)

Após identificar a senha, será exibida uma tabela com as informações:

- Data em que a senha foi atendida;
- Serviços prestados para a senha;
- Prioridade do cliente;
- Status atual do atendimento. (para entender os status, veja o item Informações adicionais).
- Atendente;
- Guichê - número do guichê onde foi atendida esta senha;
- Chegada - Horário de emissão da senha;
- Início - Horário em que o atendimento foi iniciado;
- Fim - Horário em que o atendimento foi encerrado.

SGA Livre: Consultar Senhas ✕

Digite a senha:

Período
 à
 (ex.: dd/mm/aaaa)

Data: 02/06/2009

SERVIÇO						
CANCELAMENTO DE CONTA						
Prioridade	Status	Atendente	Guiche	Chegada	Início	Fim
Sem prioridade	Atendimento Codificado	juliano	23	13:53:44	13:59:38	13:59:50

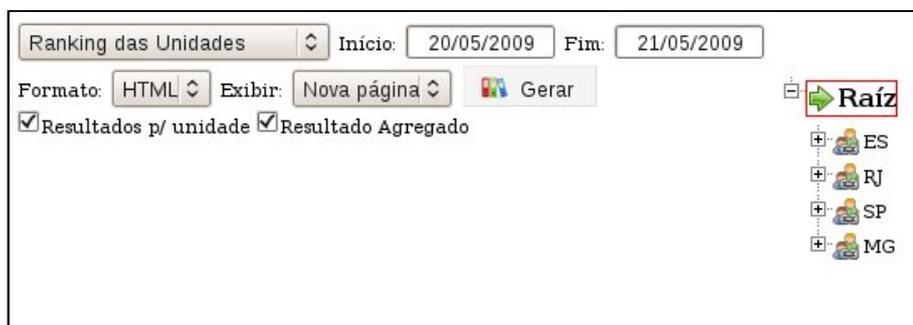
Módulo Relatórios



O módulo Relatórios é um módulo global e gerencial. Fornece uma diversidade de informações sobre o andamento dos serviços prestados pela organização. A perfeita interpretação dos dados apresentados pode ser o diferencial para que a organização direcione de forma correta seus investimentos em determinadas unidades ou serviços, ou mesmo para descobrir onde estão os gargalos no atendimento prestado, para que os esforços de gestão possam ser direcionadas ao ponto correto.

O módulo Relatórios possui algumas categorias. A primeira trata de "Estatísticas", o segundo de "Relatórios" e o terceiro de "Gráficos", que serão detalhados mais adiante.

O usuário do SGA Livre deverá escolher de quais grupos deseja gerar as informações, o período entre o qual as informações serão obtidas, o tipo de relatório, gráfico ou estatística que será gerado, se estas informações serão geradas em uma página HTML ou num arquivo PDF, e no caso da saída ser em HTML se as informações que serão exibidas ficarão na página atual ou em uma nova página, existem ainda as opções de exibição do resultado por unidade ou agregado - que mostrará o resultado conjunto de todas as unidades do(s) grupo(s) selecionado(s).



Em Estatísticas o usuário do SGA Livre poderá obter estatísticas dos serviços de atendimento por: Tempos Médios, Por Macrosserviços, Por Atendentes e Por Serviços Codificados. Segue abaixo uma breve descrição de cada uma das estatísticas fornecidas pelo SGA Livre:

- Estatística por Macrosserviços - exibe informações como quantidade de atendimentos de cada macrosserviço, tempo médio de espera (TME), tempo médio de deslocamento (TMD), tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de permanência do cliente na unidade (TMP);
- Estatística por Serviços Codificados - exibe informações sobre os serviços codificados. Todos os serviços são exibidos nesta estatística, e não apenas os macrosserviços. São exibidos os TME, TMD, TMA e TMP dos atendimentos codificados;
- Estatística por Atendentes - com a opção de exibição do "resultado agregado" habilitada são exibidos os tempos médios de atendimento e de deslocamento e a quantidade de atendimentos realizados. Com a opção de "resultado por unidade" habilitada são exibidos apenas a quantidade de atendimentos realizados pelos atendentes;
- Estatística de Tempos Médios - exibe as informações referentes a média de tempo total de chamada, deslocamento, atendimento e de permanência do cliente na unidade.

Em Relatórios o usuário do SGA Livre tem as seguintes opções: Senhas por Status, atendimentos Concluídos, atendimentos em todos os Status, Serviços Disponíveis - Global e Serviços Disponíveis - Unidade. Os relatórios em geral mostram informações detalhadas sobre serviços, atendimentos e senhas. Segue abaixo uma breve descrição dos Relatórios fornecidos pelo SGA Livre:

- Relatório de Senhas por Status - Este relatório mostra a quantidade de clientes em cada status de atendimento.
 - o Descrição dos status:
 - Senhas aguardando chamada - passou pela triagem, mas, ainda não foi chamado ao guichê;
 - Senhas chamadas - foi chamado, mas, ainda não se apresentou ao guichê;
 - Senhas em atendimento - cliente está sendo atendido;
 - Senhas encerradas - o atendimento foi encerrado, mas, os serviços atendidos ainda não foram codificados;
 - Senhas codificadas - o atendente já encerrou o atendimento e codificou no sistema os serviços atendidos. É o status final de um atendimento concluído corretamente.
 - Senhas que não compareceram - clientes foram chamados, mas, não compareceram ao guichê;
 - Senhas canceladas - Senhas canceladas pela triagem ou pelo monitor.
- Relatório de Atendimentos em Todos os Status - Este relatório é bem completo e traz diversas informações sobre como está o andamento dos atendimentos. Número da senha, data, serviço triado, status do atendimento, funcionário que prestou o atendimento, hora de chegada, chamada e saída do cliente, tempo de espera, deslocamento, atendimento e de permanência do cliente além do guichê onde o cliente foi atendido são as informações exibidas por este relatório.
- Relatório de Atendimentos Concluídos - Outro relatório bastante completo que traz informações sobre os atendimentos concluídos. Número da senha, nome do cliente, data, hora da chamada, início e fim do atendimento, duração do atendimento, serviço, guichê e funcionário são as informações exibidas neste relatório;
- Relatório de Serviços Disponíveis - Globais - Este relatório exibe todos os serviços do sistema, seus subserviços, o código destes, e se eles estão ativos ou não;
- Relatório de Serviços Disponíveis - Unidade - Este relatório exibe todos os serviços das unidades selecionadas, seus códigos, nomes destacados e originais e se ele está ativo ou inativo, agrupando por unidade.

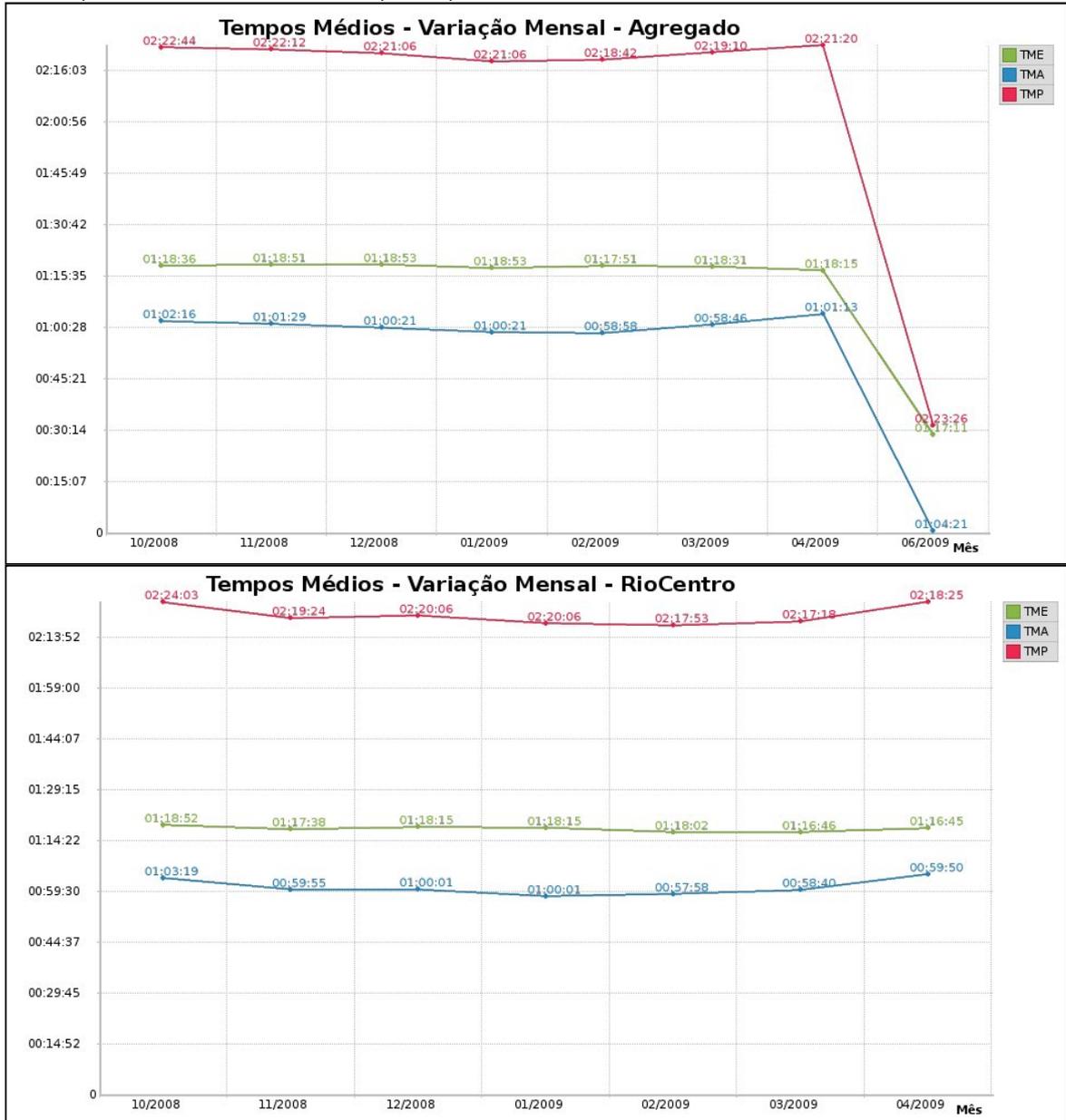
Abaixo segue como exemplo um dos relatórios do SGA Livre, o relatório de Atendimentos em todos os status.

Senha		Data	Serv. Triado	Status	Func.	Chegada	Chamada	Início	Fim	TE	TD	TA	TP	Guichê
34	02/03/2009	ATENDIMENTO CLIENTE VIP	Atendimento Codificado	d327387	19:47:07	21:08:13	21:08:36	21:27:44	01:21:06	00:00:23	00:19:08	01:40:37	6	
381	03/03/2009	ATENDIMENTO SIMPLES 30M.	Atendimento Codificado	aaaaaa	21:20:52	22:17:31	22:17:48	23:32:09	00:56:49	00:00:07	01:14:21	02:11:17	4	
1198	02/03/2009	ATENDIMENTO CLIENTE VIP	Atendimento Codificado	vini	09:29:59	09:57:50	10:00:49	10:19:52	00:27:51	00:02:59	00:19:03	00:49:53	9	
1529	02/03/2009	ATENDIMENTO SIMPLES 30M.	Atendimento Codificado	727890	02:39:50	03:19:36	03:19:47	04:14:28	00:39:46	00:00:11	00:54:41	01:34:38	7	
2613	03/03/2009	ALTERAÇÃO DE PLANO	Atendimento Codificado	anderson	00:10:05	00:49:52	00:50:30	01:50:33	00:39:47	00:00:38	01:00:03	01:40:28	5	
2943	02/03/2009	ATENDIMENTO SIMPLES 30M.	Atendimento Codificado	anderson	15:47:44	17:40:59	17:43:00	18:23:40	01:53:15	00:02:01	00:40:40	02:35:56	7	
3781	02/03/2009	ATENDIMENTO CLIENTE VIP	Atendimento Codificado	admin	07:13:25	08:10:36	08:11:08	09:28:42	00:57:11	00:00:32	01:17:34	02:15:17	6	
3971	03/03/2009	ALTERAÇÃO DE PLANO	Atendimento Codificado	anderson	14:31:43	15:18:27	15:19:59	16:06:31	00:46:44	00:01:32	00:46:32	01:34:48	6	
4149	03/03/2009	ATENDIMENTO SIMPLES 30M.	Atendimento Codificado	admin	20:57:43	22:29:25	22:32:17	23:49:10	01:31:42	00:02:52	01:16:53	02:51:27	6	
4321	02/03/2009	ATENDIMENTO SIMPLES 20M.	Atendimento Codificado	juliano	08:54:54	09:50:17	09:51:49	10:30:12	00:55:23	00:01:32	00:38:23	01:35:18	8	
4752	02/03/2009	ATENDIMENTO CLIENTE VIP	Atendimento Codificado	anderson	12:16:56	14:02:04	14:03:13	14:55:30	01:45:08	00:01:09	00:52:17	02:38:34	3	
4788	02/03/2009	CADASTRO DE CLIENTES	Atendimento Codificado	aaaaaa	14:22:33	15:22:39	15:25:40	16:12:02	01:00:06	00:03:01	00:46:22	01:49:29	1	
5451	03/03/2009	CADASTRO DE DEPENDENTES	Atendimento Codificado	727890	11:10:11	12:53:00	12:53:44	14:27:31	01:42:49	00:00:44	01:33:47	03:17:20	6	
6059	02/03/2009	CADASTRO DE CLIENTES	Atendimento Codificado	juliano	22:40:10	23:05:38	23:07:30	23:56:39	00:25:28	00:01:52	00:49:09	01:16:29	2	
6212	03/03/2009	CADASTRO DE CLIENTES	Atendimento Codificado	bruno	00:45:25	02:16:26	02:17:05	03:17:38	01:31:01	00:00:39	01:00:33	02:32:13	2	
6783	03/03/2009	CADASTRO DE DEPENDENTES	Atendimento Codificado	juliano	21:43:01	23:30:25	23:31:40	00:40:08	01:47:24	00:01:15	01:08:28	02:57:07	8	

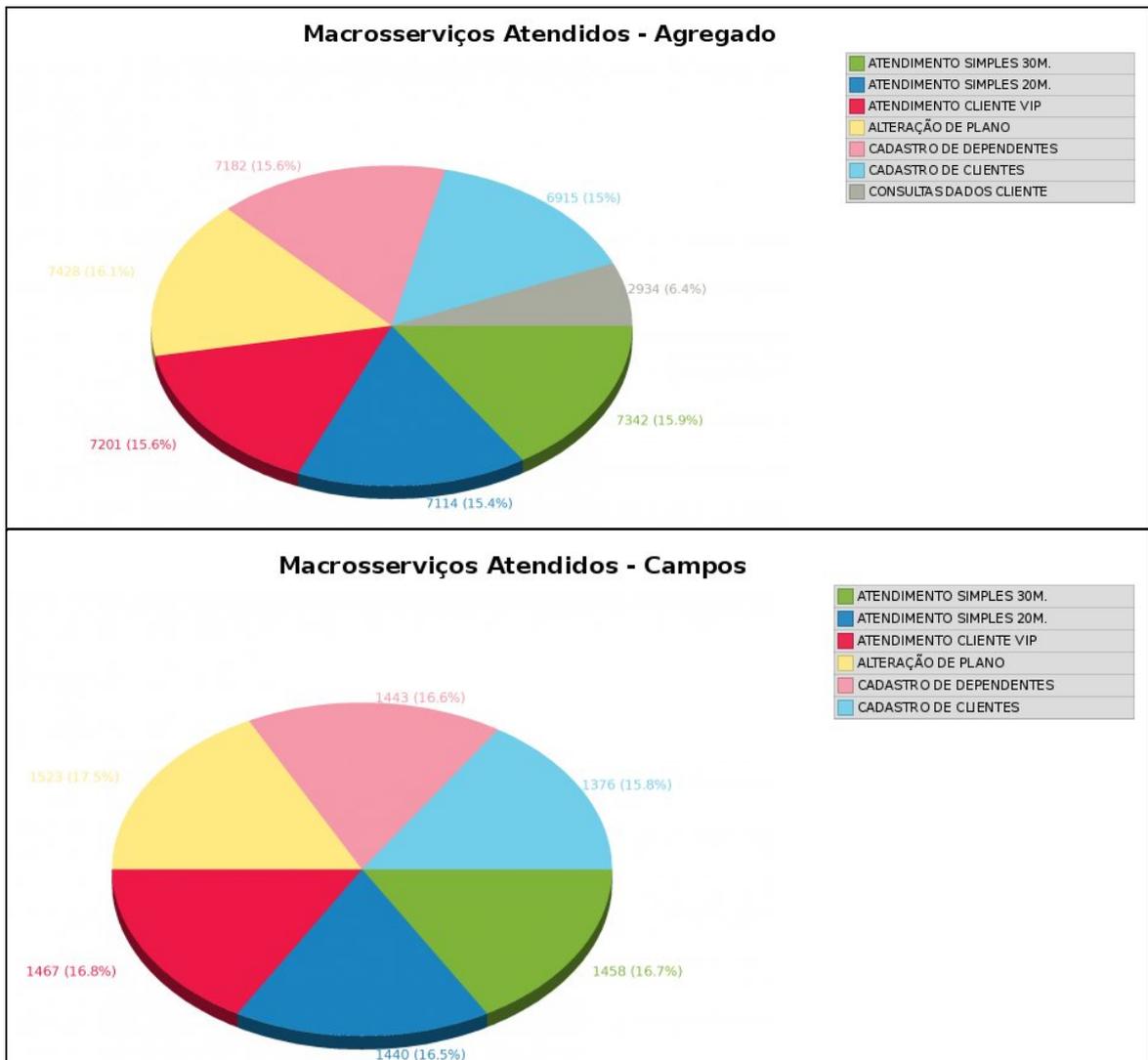
Tempo de Processamento: 00:00:03
SGA Livre - Desenvolvido pela Dataprev

Em Gráficos o usuário do SGA Livre terá as seguintes opções: Variação dos Tempos Médios, Ranking das Unidades, Atendimentos Efetuados. Os gráficos propiciam uma visão comparativa diferenciada de diversas situações envolvendo os atendimentos em cada unidade ou cada serviço oferecido por uma unidade, a facilidade de abstração proporcionada pelos gráficos tornam-os ferramentas indispensáveis de apoio a análise em reuniões. Abaixo segue uma breve descrição de cada gráfico fornecido pelo SGA Livre:

- Gráfico de Variação dos Tempos Médios - este gráfico exibe a variação mensal agregada ou por unidade dos tempos médios de atendimento, espera e permanência na unidade;



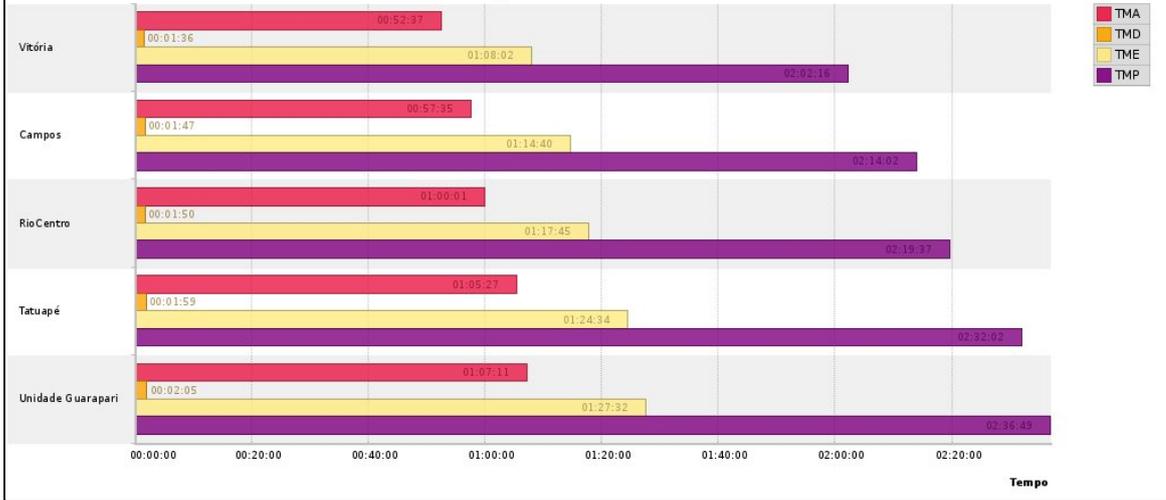
- Gráfico de Atendimentos Efetuados - este gráfico exibe a quantidade de Atendimentos por macrosserviço efetuados de forma agregada ou por unidade;



- Gráfico Ranking das Unidades - este gráfico exibe um ranking de unidades por tempo médio de espera, de deslocamento, atendimento e de permanência. O ranking mostra uma classificação diferente ordenada por cada parâmetro do gráfico - TME, TMD, TMA e TMP. Na figura abaixo contém apenas o gráfico ordenado pelo TME. Entretanto, no relatório é exibido um gráfico para cada parâmetro.



Ranking das Unidades - TME



Útima revisão deste documento: 18/06/2009

[Retornar à página inicial](#)