



*Sistema de Gerenciamento
do Atendimento*

Powered by



Manual do Usuário

Prefácio

Versão 1.0.0 – outubro de 2019.

As informações contidas neste manual estão sujeitas a alterações sem aviso prévio e não representam compromisso por parte da Setev. Ainda, nenhuma parte deste documento pode ser reproduzida ou transmitida em qualquer forma e por qualquer meio, seja ele físico ou eletrônico, incluindo fotocópias, gravação ou sistemas de armazenamento e recuperação de informações para qualquer fim sem autorização prévia e formal da Setev.

Sumário

Prefácio	2
Sumário	3
Apresentação	4
Acessando o Sistema	5
Menu Principal	6
Módulos	6
Operando o Sistema	7
Triagem	7
Tipos de senhas	7
Emissão de senhas	8
Consulta e reimpressão de Senhas	9
Configuração.....	9
Monitor	10
Consulta e Detalhamento de Senhas	11
Transferir Senha e Alterar Prioridade	12
Cancelar Senha	12
Atendimento	12
Primeiro acesso	12
Chamando senha e iniciando o atendimento.....	13
Encerrando o atendimento	14
Encerrando e redirecionando o atendimento	15
Não compareceu.....	16
Erro triagem.....	16
Estatísticas.....	16
Hoje.....	16
Gráficos	17
Relatórios	18

Apresentação

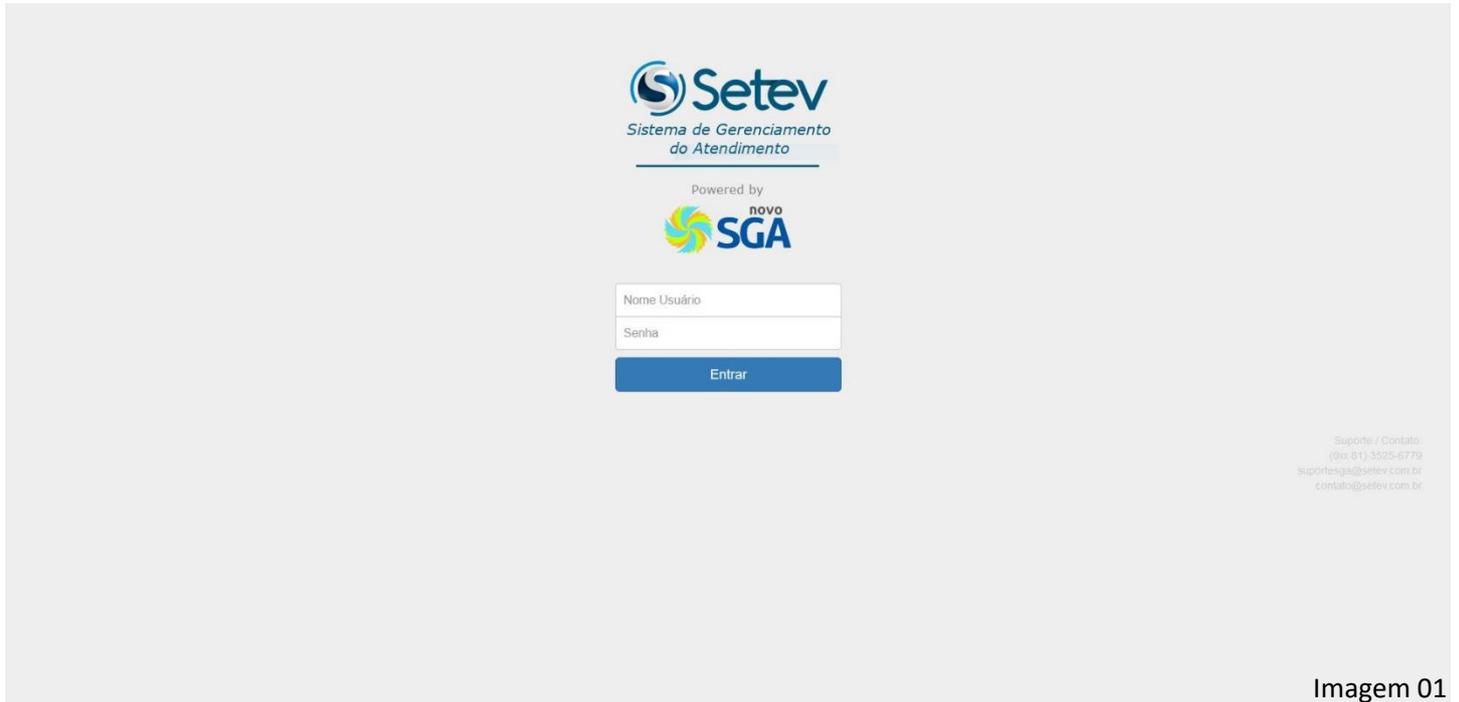
O Sistema de Gerenciamento do Atendimento (SGA) da Setev é baseado no Novo SGA e tem a finalidade de realizar o controle/gerenciamento das filas de pessoas e do fluxo de atendimento de forma geral, voltado para empresas e/ou organizações que possuam uma ou mais Unidades de Atendimento que prestem algum tipo de serviço presencial, sejam elas de pequeno, médio ou grande porte.

Através da emissão de senhas que são chamadas por painéis de atendimento, este realiza o controle da(s) fila(s) de um, ou de um grupo de serviços que estejam disponíveis na empresa/organização chamada como Unidade de Atendimento. Os painéis podem chamar um, vários ou todos os serviços, e, ainda, cada Unidade de Atendimento pode conter um ou vários painéis.

Além de fornecer todo o controle do fluxo de atendimento, o SGA traz uma gama de recursos que auxiliam a gerência/administração da(s) unidade(s) de atendimento com a possibilidade de emitir relatórios, estatísticas e gráficos avançados sobre uma, um grupo de Unidades ou todas elas. Estatísticas de Tempo Médio de Atendimento por Atendente, Por Período, Por Unidade, com as opções de dados detalhados ou agregados são alguns exemplos de relatório obtidos através do sistema. Dados esses que são fundamentais para auxiliar o gestor da unidade por exemplo: no planejamento, no acompanhamento, no monitoramento e na otimização/agilidade do atendimento para/com seus clientes.

Acessando o Sistema

Munido dos seus dados de usuário, ou seja, seu login e sua senha, acesse o atalho localizado na sua área de trabalho e este abrirá o seu *navegador** e lhe redirecionará para a página de acesso ao sistema (imagem 01).



Nome Usuário

Senha

Entrar

Suporte / Contato:
(0xx 61) 3525-6779
suporte@setev.com.br
contato@setev.com.br

Imagem 01

Estando nela, basta inserir seus dados de acesso e clicar no botão **Entrar** para ser redirecionado para tela do Menu Principal (imagem 02).



* Para pleno funcionamento o sistema deve ser acessado usando o navegador Mozilla Firefox ou Google Chrome.

Para que seu login seja bem-sucedido é necessário que seu cadastro seja realizado previamente e o seu usuário esteja ativo e com permissões necessárias para acesso ao sistema.

Menu Principal

Esta é a tela do Menu Principal do SGA. Ela exibe todos os módulos do sistema, porém, eles são exibidos

Bem-vindo, Suporte

O Sistema de Gerenciamento do Atendimento da Setev é baseado no Novo SGA, sistema de gerenciamento de atendimento baseado em web, de código aberto e gratuito.

Setev
Visualize abaixo os módulos disponíveis em Setev

Atendimento Monitor Triagem

Módulos Globais
Visualize abaixo os módulos globais disponíveis

Estatísticas

Supporte / Contato:
(0xx 81) 3525-6779
suportesga@setev.com.br
contato@setev.com.br

Imagem 02

dinamicamente mediante o nível do usuário e permissões configuradas para ele. Sendo assim, ela pode exibir diferentes informações para usuários diferentes.

Módulos

Os módulos do sistema são divididos e exibidos em 2 grupos, os Globais e os de Unidade. Os Módulos de Unidade e os Módulos de Globais são carregados na tela do Menu Principal (imagem 02) abaixo da mensagem de bem-vindo. Os módulos que são voltados diretamente para o controle do atendimento são cinco: Atendimento, Monitor, Triagem e Configuração que estão localizados no grupo dos Módulos de Unidade, e o de Estatísticas, localizado no grupo dos Módulos Globais. Temos a seguir uma breve descrição da funcionalidade de cada um deles.



Atendimento: Efetuar o atendimento às senhas distribuídas para os serviços



Monitor: Exibir e gerenciar as senhas que estejam aguardando o atendimento.



Triagem: Gerenciar a distribuição das senhas da Unidade.



Configuração: Configurar os serviços e a triagem da Unidade.



Estatísticas: Visualizar, imprimir e exportar estatísticas do sistema.

Operando o Sistema

Operar o sistema nada mais é do que interagir com os módulos, aqui veremos como eles funcionam mais detalhadamente e como os seus respectivos usuários devem proceder para que o sistema funcione perfeitamente, trazendo assim os resultados esperados.

Triagem

Voltado para os funcionários que realizam a triagem do atendimento na unidade, o Módulo Triagem serve justamente para que eles distribuam e gerenciem as senhas de acordo com os serviços oferecidos por ela. Para acessá-lo, basta o usuário clicar na imagem da impressora que está localizada no Menu Principal (imagem 02) e será redirecionado para a tela inicial do módulo conforme imagem 03 abaixo.

The screenshot shows the SGA Setev interface for the 'Triagem' module. At the top, there is a navigation bar with the SGA logo, 'Menu Principal', 'Setev', 'Módulos Globais', and 'Suporte'. Below this, the 'Triagem' module title is displayed with a printer icon and the subtitle 'Gerencie a distribuição das senhas da unidade atual'. The main area contains two input fields for 'Nome' and 'Documento'. Below these fields, there are two buttons: 'Normal' (blue) and 'Prioridade' (red). At the bottom of the form, there are two buttons: 'Consultar senha' (with a magnifying glass icon) and 'Configuração' (with a gear icon). In the bottom right corner, there is contact information: 'Suporte / Contato: (0xx 81) 3525-6779', 'suportesga@setev.com.br', and 'contato@setev.com.br'.

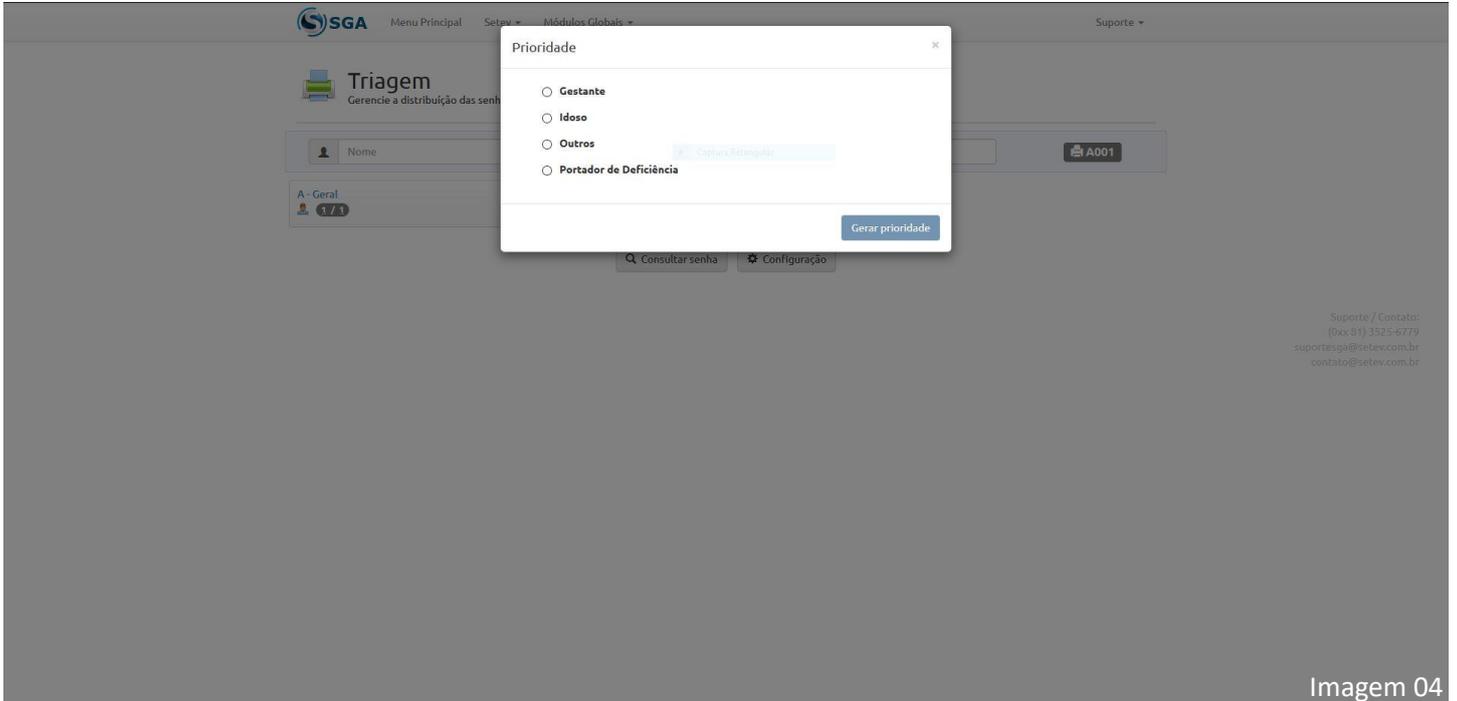
Imagem 03

Tipos de senhas

As senhas podem ser de dois tipos Normal e Prioridade. O tipo Normal é para atendimentos convencionais e o tipo Prioridade são para as pessoas que se encaixem nos artigos da **LEI Nº 10.048, DE 8 DE NOVEMBRO DE 2000**.

Emissão de senhas

O usuário tem a opção de preencher os campos Nome e Documento para dar mais detalhes na emissão da senha ou simplesmente clicar em um dos botões **Normal** ou **Prioridade** exibidos na Imagem 03. Mediante clique no botão **Normal** a senha será impressa automaticamente na impressora térmica instalada no computador. Se o clique for no botão de **Prioridade** uma janela com a lista de prioridade cadastradas aparecerá para que o usuário selecione a prioridade referente a pessoa que será atendida, conforme imagem 04.



Depois de selecionar a prioridade e clicar no botão **Gerar prioridade** a senha será impressa automaticamente na impressora térmica instalada no computador. Lembrando que o preenchimento dos campos Nome e Documento na hora da emissão da senha é opcional, mas quando preenchidos, aparecem no detalhamento da senha e na tela para o usuário do atendimento quando ele chama a senha.

Consulta e reimpressão de Senhas

Para realizar a consulta de uma ou mais senhas, basta que o usuário acesse o Módulo Triagem e clique no botão chamado **Consultar senha** localizado na tela inicial do mesmo (imagem 03), e uma janela se abrirá com um campo de texto para a pesquisa e um botão chamado **Consultar**, estando nela, basta preencher o campo com a informação da senha e clicar no botão **Consultar** que os resultados da consulta serão exibidos em lista na mesma tela, conforme exemplo na imagem 05. E, caso necessite realizar a reimpressão da senha basta clicar na figura da impressora localizada ao lado da senha que foi pesquisada e esta será impressa novamente.

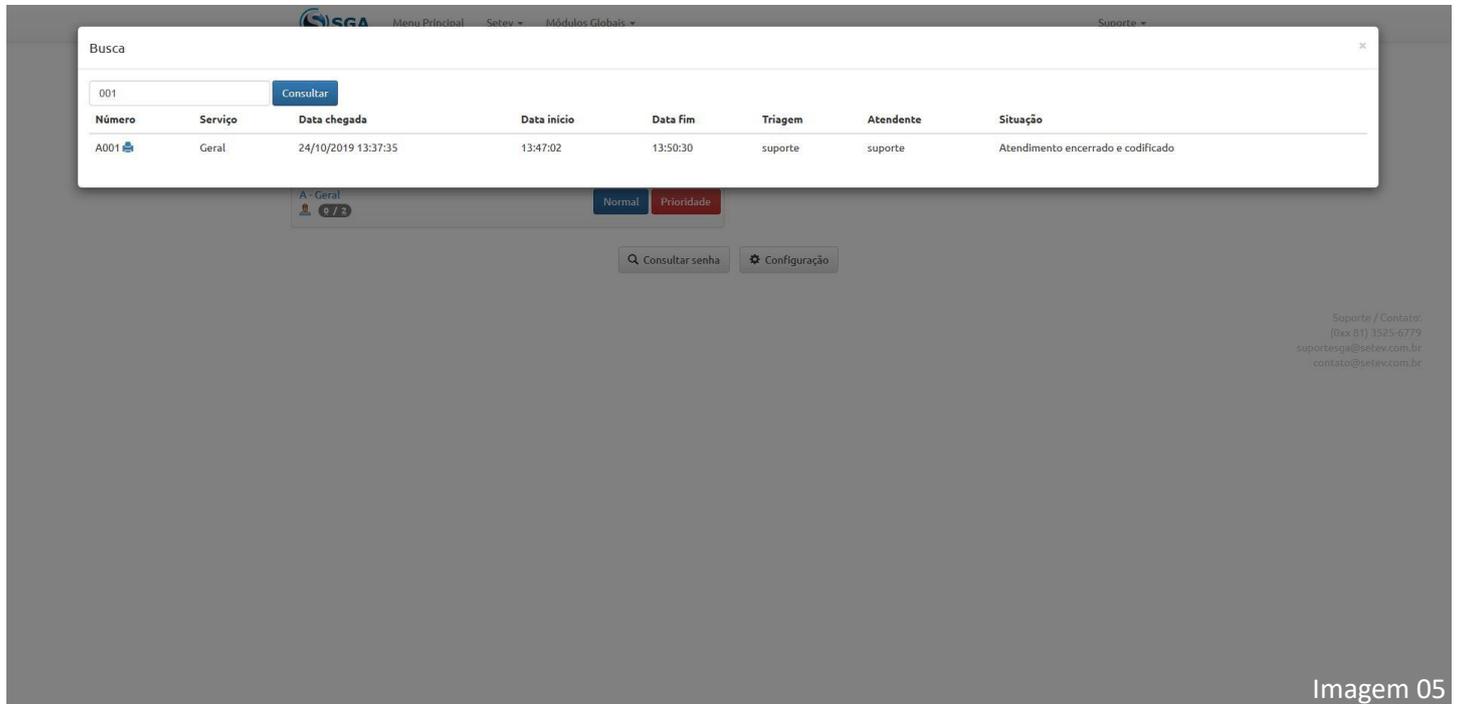


Imagem 05

Configuração

Ao acessar a página inicial do módulo Triagem (imagem 03) o usuário tem a opção de personalizar as filas dos serviços que estão sendo exibidas, basta clicar no botão **Configuração** e uma janela com todos os serviços aos quais a unidade dispõe e o usuário tem acesso aparecerão, conforme imagem 06.

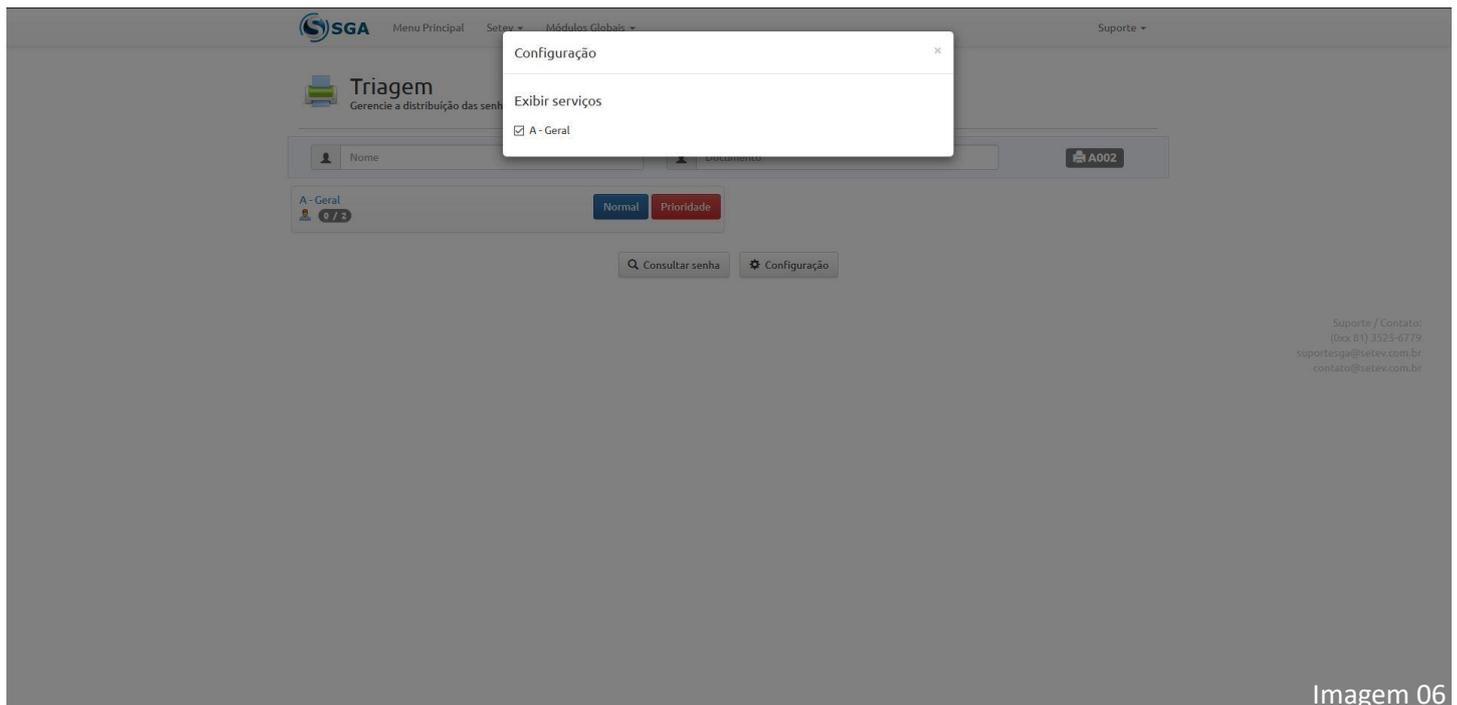


Imagem 06

Os serviços que estiverem marcados como o serviço Geral mostrado no exemplo da imagem 06, serão os serviços exibidos para o usuário. Depois de escolher o(s) serviço(s) basta clicar fora da janela de configuração ou clicar no botão **fechar (x)**, localizado no canto superior direito dela.

Os serviços podem ser exibidos e/ou ocultados a qualquer momento.

Monitor

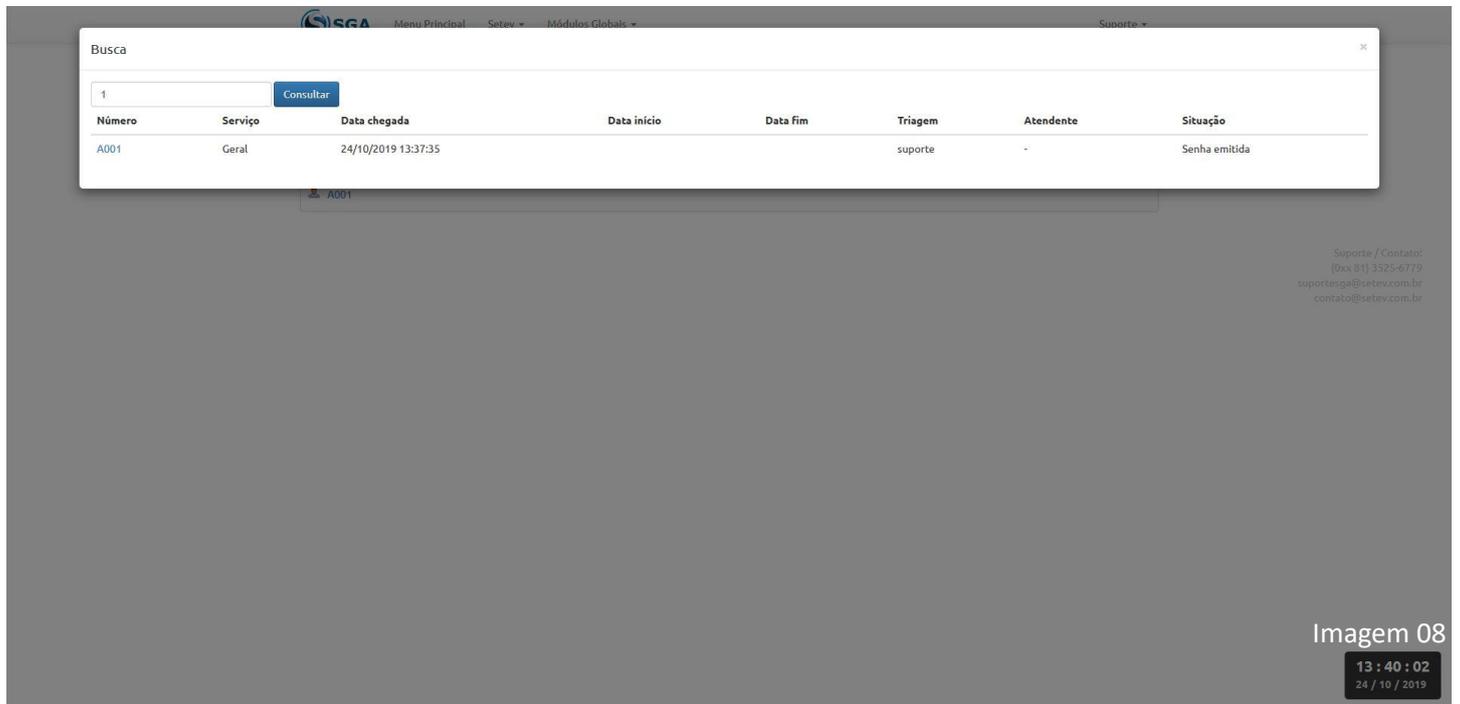
Com a finalidade de gerenciar as senhas que estejam aguardando o atendimento, o módulo Monitor permite ver o detalhamento de cada senha como Nome, Prioridade, Horário de Chegada, entre outros dados, bem como visualização em tempo do andamento da fila de cada serviço. Além disso, ele permite que o usuário realize consultas, transferências entre as filas, alterações de prioridade e cancelamento das senhas. Ao acessar o módulo o usuário se deparará com a tela inicial do módulo, imagem 07 abaixo.



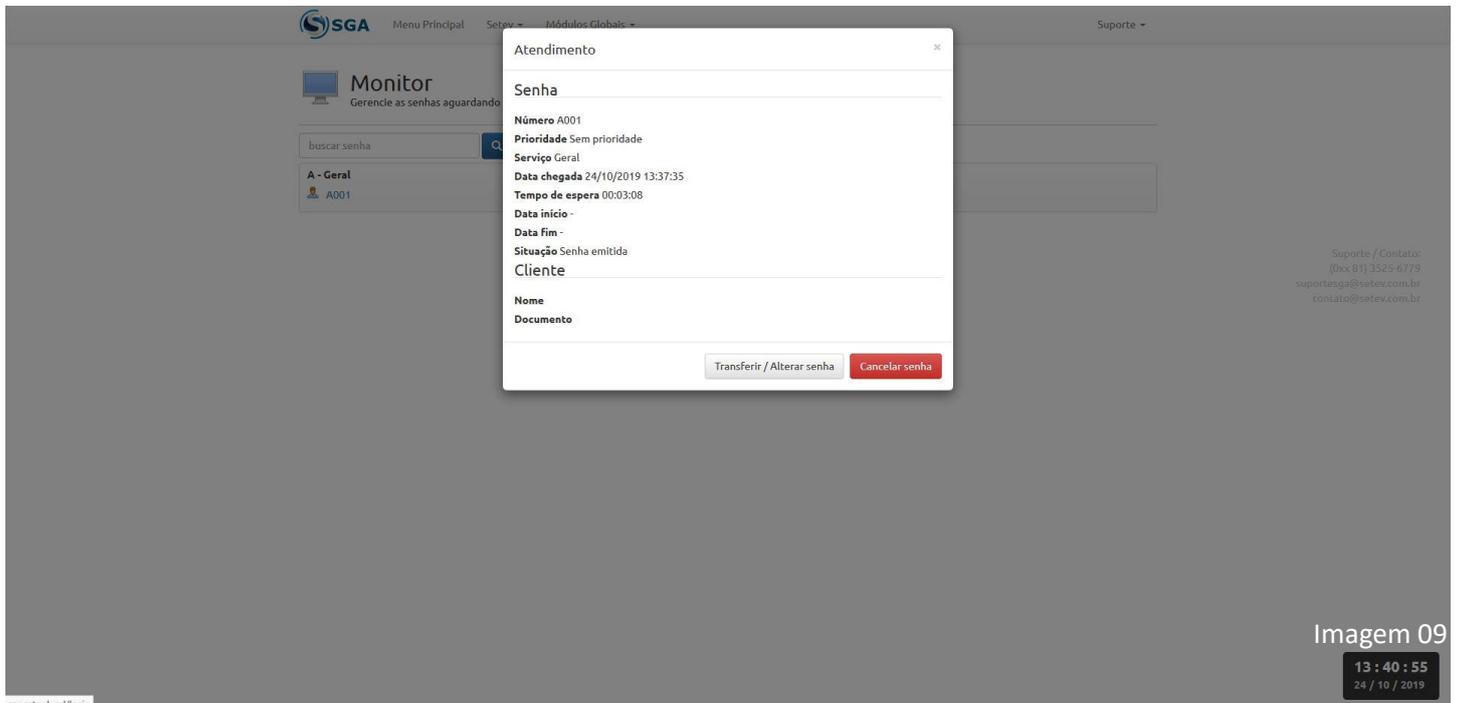
Imagem 07

Consulta e Detalhamento de Senhas

Para consultar uma senha é bem simples, basta preencher o campo **Buscar Senha** com o número da senha desejada e logo em seguida clicar no botão **Consultar**. Uma janela de busca será exibida, trazendo além do resultado da busca outro campo chamado **Número** e outro botão chamado **Consultar**, para que uma nova consulta seja realizada sem a necessidade de voltar a tela inicial do Módulo. Conforme ilustrado na imagem 08.



Para ver o detalhamento da senha o usuário tem dois caminhos, o primeiro é clicar diretamente nas senhas exibidas na tela inicial do módulo Monitor (imagem 07). O segundo caminho seria realizar a consulta da senha desejada e em seguida clicar na senha que foi trazida no resultado da consulta. Em qualquer um deles, a janela com o detalhamento da senha aparecerá trazendo diversas informações sobre ela como podemos ver na imagem 09.



Transferir Senha e Alterar Prioridade

Para realizar a transferência de uma senha ou alterar a prioridade dela o usuário precisa ir até a janela com o detalhamento da senha (imagem 09) e lá clicar no botão de **Transferir/Alterar senha**. Fazendo isso a janela de alteração de senha será exibida como mostrado na imagem 10 abaixo.

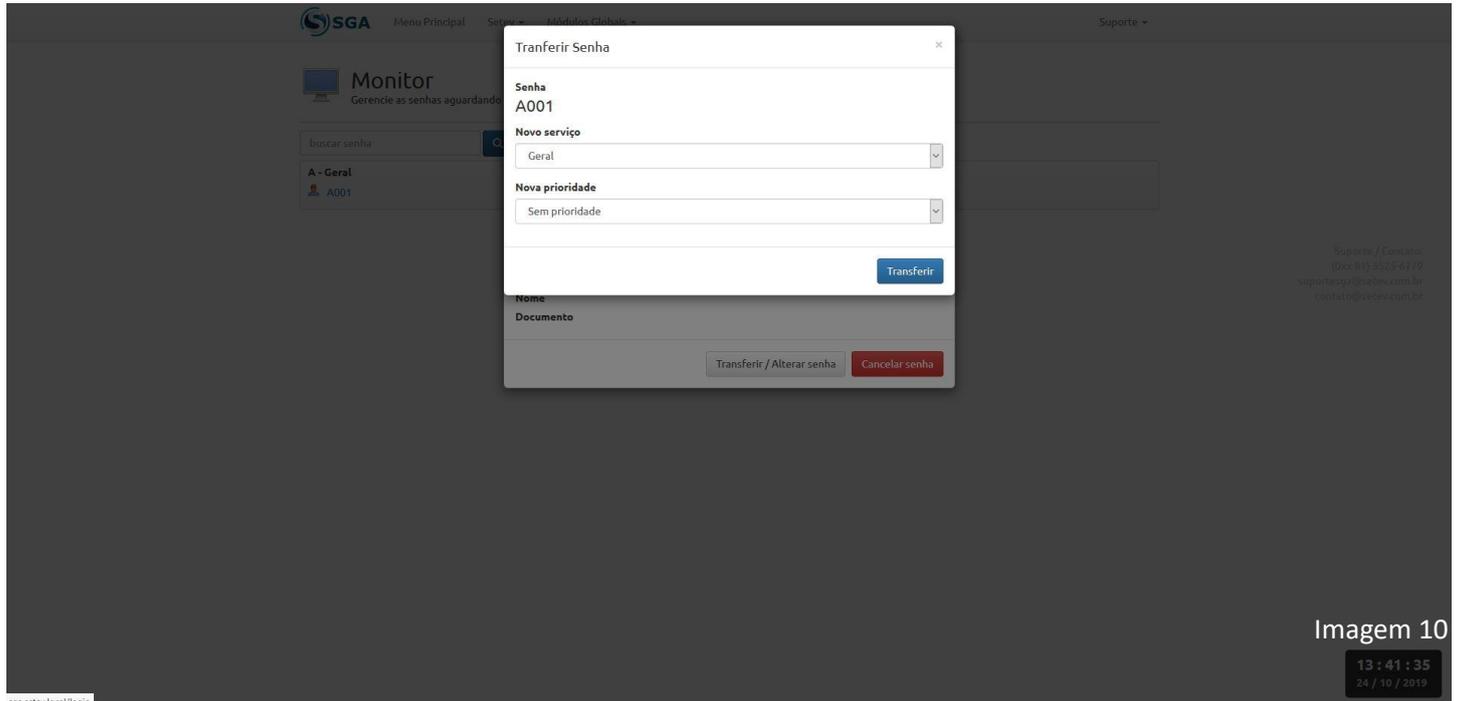


Imagem 10

Selecionando um Novo serviço diferente do atual e clicando no botão **Transferir** a senha será transferida para este novo serviço selecionado. Já selecionando uma Nova prioridade e clicando no botão **Transferir**, a senha terá sua prioridade alterada.

Ambas as alterações podem ser realizadas na mesma hora, por exemplo: A senha de atendimento Convencional A001 que pertence a fila referente ao serviço A, pode ser transferida como atendimento Prioridade (Gestante) para a fila referente ao serviço B.

Cancelar Senha

Estando na janela com detalhamento da senha (imagem 09) o usuário deve clicar no botão vermelho **Cancelar Senha** e a janela de confirmação de cancelamento de senha será exibida, clicando em **OK** o usuário faz o cancelamento da senha e a remove de qualquer fila que ela estivesse e a remove da tela inicial do módulo Monitor, clicando em **Cancelar** o usuário é redirecionado para janela com o detalhamento da senha.

Atendimento

O módulo atendimento é voltado para os usuários que atendem o público, ou seja, usando ele é possível chamar as senhas emitidas no módulo Triagem.

Primeiro acesso

Caso esteja realizando o primeiro acesso ao módulo Atendimento e/ou os dados de navegação do navegador utilizado tenham sido limpadados, o usuário precisará escolher o número da sua sala ou guichê de atendimento e escolher quais os tipos de senhas que ele irá atender como mostrado na imagem 11.

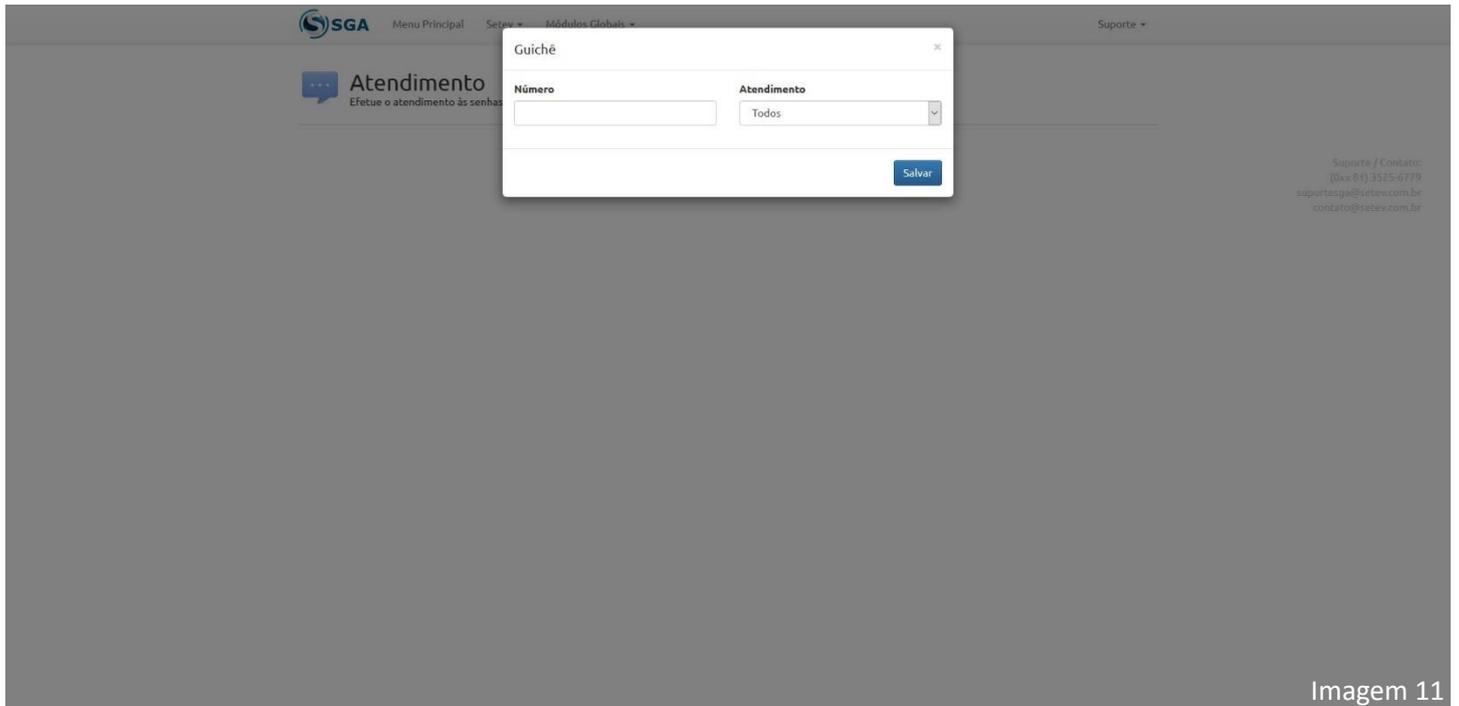


Imagem 11

Os tipos de senhas disponíveis para seleção são: Todos, Convencional e Prioridade. Onde a opção todos encaminha todos os tipos de senhas tanto as Convencionais quanto as Prioridades. A opção Convencional encaminha apenas senhas deste tipo para a fila do atendente e a opção prioridade encaminham apenas as senhas do tipo Prioridade para a fila deste. Depois de preencher o número da sala ou guichê e escolher o tipo de atendimento, o usuário deve clicar em **Salvar** para ser redirecionado para tela principal do módulo, imagem 12.

Chamando senha e iniciando o atendimento

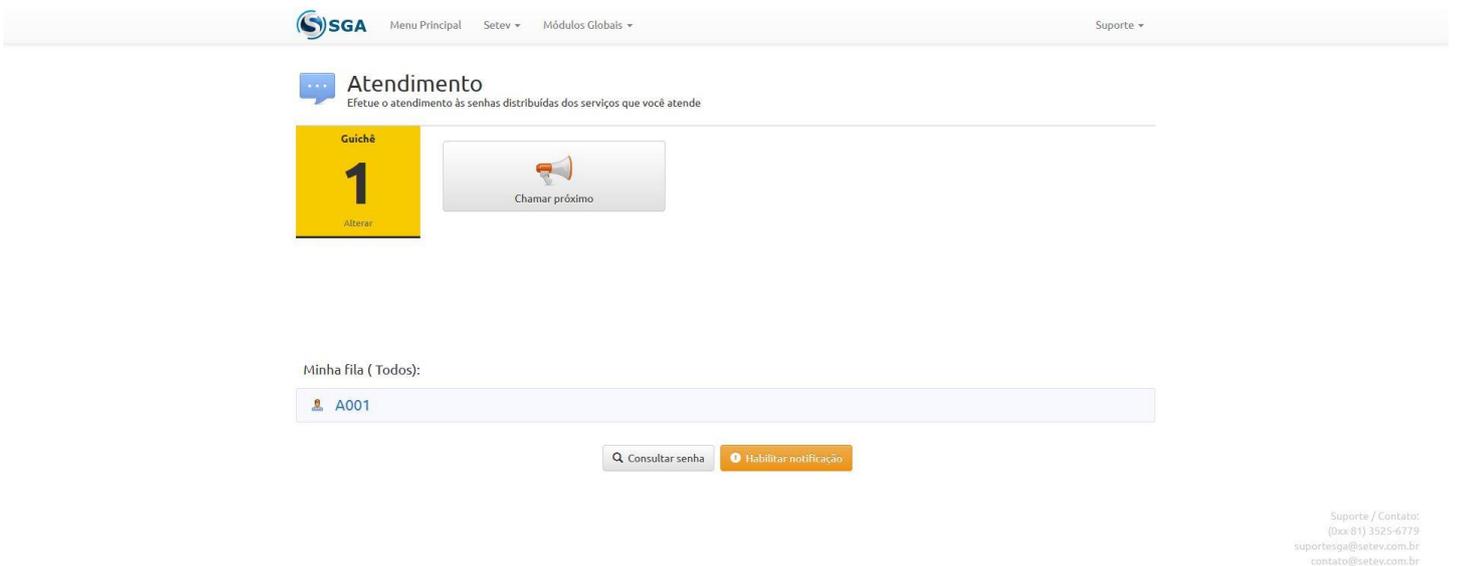


Imagem 12

13 : 42 : 42
24 / 10 / 2019

Para chamar as senhas emitidas para o seu serviço o usuário deve acessar a tela principal do módulo Atendimento (imagem 12) e clicar no botão **Chamar próximo**. Ao fazer isso a tela principal do módulo Atendimento (imagem 12) mudará e apresentará novas opções como por exemplo a opção de iniciar o atendimento. Conforme exemplificado na imagem 13.

Imagem 13

13 : 45 : 18
24 / 10 / 2019

sga.setev.local/login

Depois de mudar, a tela principal do módulo de Atendimento passa a mostrar os botões: **Chamar novamente**, **Iniciar atendimento** e **Não compareceu**. Onde:

- Chamar novamente: Repete no painel a chamada da última senha.
- Iniciar atendimento: Inicia o atendimento dentro do sistema, esse botão deve ser acionado assim que a pessoa a receber o atendimento chegue na sala ou guichê.
- Não compareceu: Exclui a senha que foi chamada de todas as filas a qual ela pertença. Esse botão deve ser usado quando a pessoa que recebeu a senha não comparecer ao guichê quando sua senha for chamada.

Ao pressionar o botão **Iniciar atendimento**, ele é iniciado dentro do sistema e o botão passa a se chamar **Encerrar atendimento** (imagem 14). Ainda, o botão de **Não compareceu** também muda, passando a ser o botão **Erro de triagem**.

Encerrando o atendimento:

Imagem 14

13 : 47 : 07
24 / 10 / 2019

Depois do atendimento ser iniciado e todos os procedimentos referentes a eles serem realizados está na hora de encerrá-lo. Caso tudo tenha saído dentro do previsto o usuário deve acionar o botão **Encerrar atendimento** e clicar sobre o(s) serviço(s) atendido(s) na área de serviços disponíveis (imagem 15), movendo-os assim para a área de Serviços realizados (imagem 16).

SGA Menu Principal Setev Módulos Globais Suporte

Atendimento
Efetue o atendimento às senhas distribuídas dos serviços que você atende

Guichê
1
Alterar

Serviços disponíveis
• Geral

Serviços realizados

Redirecionar atendimento ao encerrar

Encerrar atendimento

Minha fila (Todos):
Fila vazia

Consultar senha Habilitar notificação

Supporte / Contato:
(0xx 81) 3525-6779
suportesga@setev.com.br
contato@setev.com.br

13 : 48 : 50
24 / 10 / 2019

sga.setev.local/foam

Imagem 15

SGA Menu Principal Setev Módulos Globais Suporte

Atendimento
Efetue o atendimento às senhas distribuídas dos serviços que você atende

Guichê
1
Alterar

Serviços disponíveis

Serviços realizados
• Geral

Redirecionar atendimento ao encerrar

Encerrar atendimento

Minha fila (Todos):
Fila vazia

Consultar senha Habilitar notificação

Supporte / Contato:
(0xx 81) 3525-6779
suportesga@setev.com.br
contato@setev.com.br

13 : 49 : 27
24 / 10 / 2019

Imagem 16

Depois de selecionar o(s) serviço(s) atendido(s) basta clicar novamente no botão **Encerrar atendimento** e o atendimento será encerrado.

Encerrando e redirecionando o atendimento

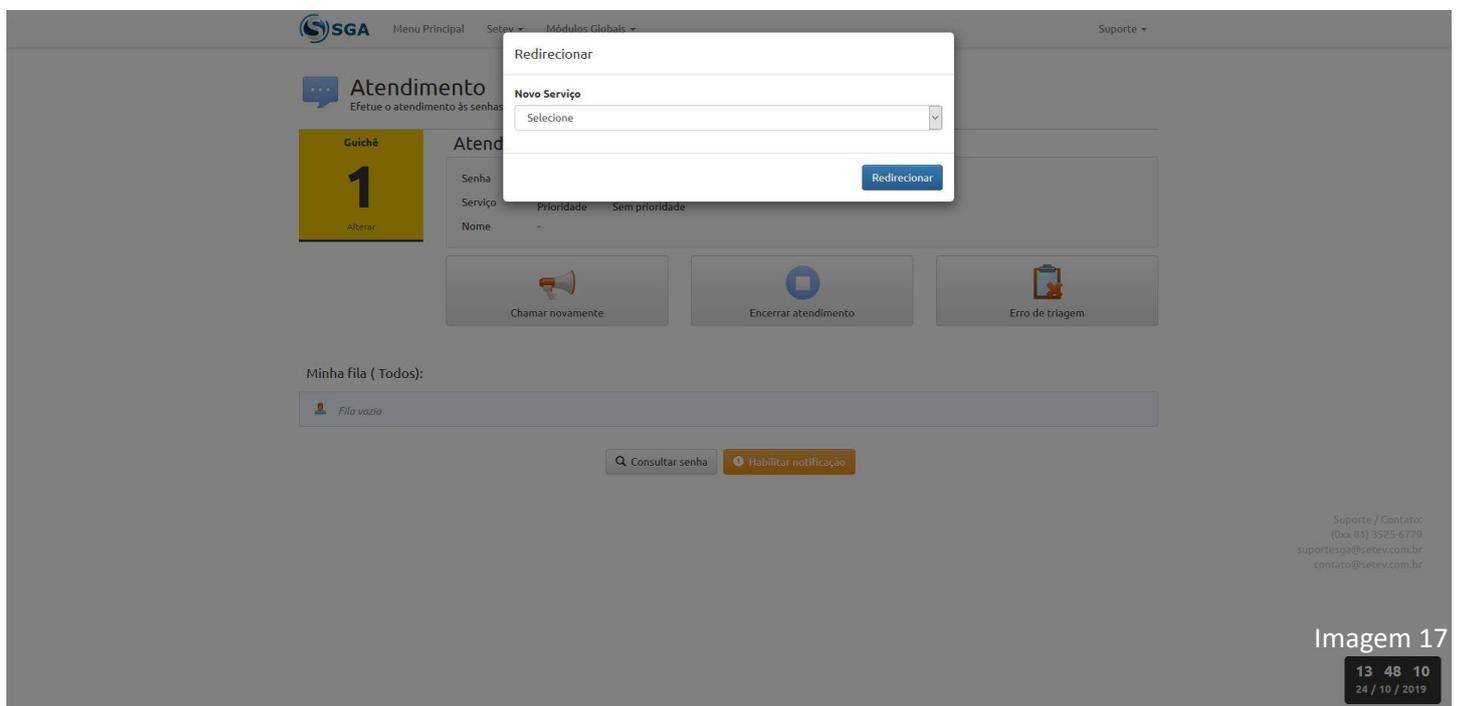
A função de encerrar e redirecionar o atendimento serve para casos sejam necessários serviços complementares para solucionar o problema da pessoa atendida. Para encerrar e redirecionar qualquer atendimento é bem simples, na verdade o caminho é exatamente igual ao processo de encerrar atendimento até o passo de selecionar os serviços disponíveis (que foram realizados), depois deste o usuário deve marcar a caixa de seleção **Redirecionar atendimento ao encerrar** e ai sim clicar no botão **Encerrar atendimento**. Lembrando que para que o usuário consiga realizar o redirecionamento de senha ele não pode atender o serviço para o qual ele pretende redirecionar a senha.

Não compareceu

Depois de realizar a chamada da senha, o botão de **Não compareceu** estará presente na tela principal do módulo Atendimento (imagem 13). Ao acioná-lo aparecerá uma janela de confirmação com as opções **OK** e **Cancelar**, se clicar em **OK** a senha será excluída de quaisquer filas que pertença. Se clicar em cancelar nada acontece com a senha e a janela de confirmação fecha, o usuário será redirecionado para a tela principal do módulo.

Erro triagem

O botão de **Erro de triagem** mostrado na imagem 14 serve para quando o funcionário que faz a triagem por qualquer motivo distribuiu a senha para o serviço errado e só aparece depois de iniciado o atendimento dentro do sistema. Este serve para que a pessoa com a senha não necessite pegar uma nova e utilize a mesma senha que já possui em outra fila. Funciona assim: Ao acionar o botão **Erro de triagem** será exibida a janela com os serviços disponíveis para redirecionamento (imagem 17), depois de escolher o serviço e clicar no botão **Redirecionar** uma janela de confirmação aparecerá com duas opções, **OK** e **Cancelar**. Ao clicar em **OK** a senha será incluída no fim da fila a qual foi redirecionada e clicando em Cancelar a janela de confirmação será fechada e o usuário redirecionado para tela de seleção de serviços disponíveis para redirecionamento.



Estatísticas

Com as abas Hoje, Gráficos e Relatórios o módulo de Estatísticas é voltado para o administrador da Unidade onde o SGA esteja funcionando, ele traz diversos relatórios e gráficos com inúmeras informações sobre os atendimentos e seus respectivos atendentes, possibilitando assim a solução de possíveis entraves durante os atendimentos, logo, melhorando cada vez mais o serviço para o público.

Hoje

Ao ser acessado o módulo carrega as informações da aba Hoje com 2 gráficos referentes aos atendimentos realizados na unidade, o de **Atendimento por Situação** e o **Atendimento por serviço** conforme imagens 18 e 19.

Estatísticas

Visualize e exporte estatísticas e relatórios sobre o sistema

Hoje Gráficos Relatórios

Atendimentos realizados em 30/10/2019



Imagem 18

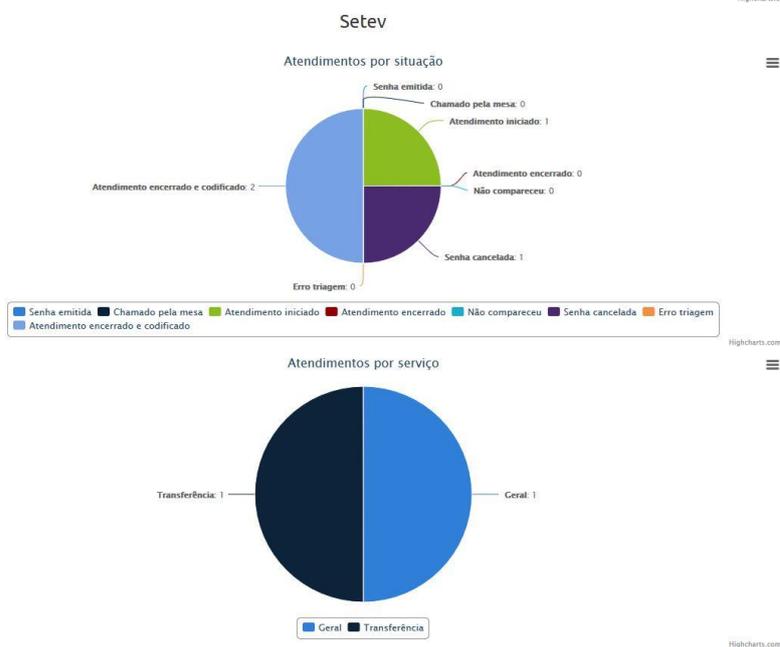


Imagem 19

Gráficos

Caso precise de gráficos mais específicos é só acessar a aba Gráficos e escolher um dos 3 tipos: **Atendimento por Status**, **Atendimento por Serviço** e **Tempo médio de atendimento**. Onde cada um deles traz as seguintes informações:

- **Atendimento por status:** Quantitativos de Senha Emitida, Chamado pela Mesa (Guichê ou Sala), Atendimento iniciado, Atendimento encerrado, Não compareceu, Senha Cancelada, Erro de triagem e Atendimento encerrado e Codificado.
- **Atendimento por serviço:** Informa a quantidade dos atendimentos por serviço.
- **Tempo médio de atendimento:** Tempo de Espera (tempo até a senha emitida na triagem ser chamada pelo atendente), Tempo de Deslocamento (tempo que a pessoa leva para se deslocar da sala de espera até o local do atendimento), Tempo de Atendimento (tempo que a pessoa passa sendo atendido) e Tempo Total (somatório de todos os outros).

Ao selecionar o tipo de Gráfico mais 3 campos irão surgir conforme vemos na imagem 20, são eles: **Unidade**, **Data inicial** e **Data final**. Onde:

- **Unidade:** Seleciona a unidade a qual se quer obter o gráfico.
- **Data inicial:** A data inicial de coleta dos dados do gráfico.
- **Data final:** A data final de coleta dos dados para gráfico.

Imagem 20

sga.setev.local/login

Depois de escolher o tipo de gráfico, a unidade e as datas inicial e final o usuário deve clicar no botão **Gerar gráfico** e o gráfico será gerado na mesma tela, abaixo do botão **Gerar gráfico** como vemos na imagem 21.

Status	Quantidade
Senha emitida	0
Chamado pela mesa	0
Atendimento iniciado	1
Atendimento encerrado	0
Não compareceu	0
Senha cancelada	1
Erro triagem	0
Atendimento encerrado e codificado	2

Imagem 21

Relatórios

O método de gerar os relatórios é muito parecido com o de gerar os gráficos. Acessando a aba Relatórios o usuário pode escolher dentre as seguintes opções: **Serviços Disponíveis – Global**, **Serviços Disponíveis – Unidade**, **Serviços Codificados**, **Atendimentos Concluídos**, **Atendimentos em todos os status**, **Tempos médios por atendente**, **Lotações e Cargos**. Onde:

- **Serviços Disponíveis – Global:** Lista todos os serviços inseridos dentro do sistema e a situação de Ativo/Inativo para cada um deles.
- **Serviços Disponíveis – Unidade:** Lista todos os serviços disponíveis e suas respectivas siglas em determinada unidade.
- **Serviços Codificados:** Traz o número de atendimentos que foram realizados (atendimentos encerrados e codificados) em cada serviço de cada unidade.

- **Atendimentos Concluídos:** Assim como o relatório de **Serviços Codificados**, o relatório de atendimentos concluídos traz todos os atendimentos que foram realizados (atendimentos encerrados e codificados) em cada serviço de cada unidade, porém, este é bem mais detalhado. Data, horário da chamada, horário do início e do fim do atendimento são algumas de suas informações.
- **Atendimentos em todos os Status:** Muito parecido com o relatório **Atendimentos Concluídos**, este traz as mesmas informações detalhadas sobre cada atendimento, de cada serviço, de cada unidade, e ainda, o nome da pessoa atendida (mediante inserção de dados na hora de emissão da senha) e o status que ela se encontra.
- **Tempos médios por atendente:** Relaciona todos os atendentes e mostra a média de tempo que cada pessoa gasta para ser atendido com ele. **TME – Tempo médio de espera, TMD – Tempo médio de deslocamento e TMA – Tempo médio de atendimento.**
- **Lotações:** Lista todos os usuários com: Usuário, Nome, Cargo, Grupo, Serviços e Status.
- **Cargos:** Lista todos os cargos cadastrados no sistema e os módulos aos quais cada um tem acesso.

Depois de escolher a opção de relatório desejada e especificar o período quando necessário, basta clicar no botão **Gerar relatório** e uma nova aba do sistema será exibida com o relatório solicitado. Ainda, caso precise deste relatório impresso, em todos os modelos tem o link para impressão no canto superior direito da página.