VEZIA

GESTÃO INTELIGENTE DE FILAS E ATENDIMENTO

Manual do Super Administrador

Guia completo, com telas reais do sistema, de todos os recursos exclusivos de quem responde pelo sistema como um todo — departamentos, backup, licença, e-mail, aparência e configurações.

PARA QUEM É ESTE MANUAL

Para o Super Administrador — quem enxerga e configura todos os departamentos ao mesmo tempo: cria departamentos, cuida de backup e licença, personaliza a aparência do totem/painel/e-mail, e ajusta as configurações gerais do sistema. Complementa o "Manual do Administrador", que cobre o dia a dia de um departamento (guichês, serviços, equipe).

Exemplo real do sistema em produção — Secretaria Estadual de Educação (SEEC)

ANTES DE COMEÇAR

O que você vai encontrar aqui

Este manual cobre, em ordem, todos os itens de menu exclusivos do Super Administrador: a visão consolidada de Dashboard Geral, o cadastro de departamentos, backup e manutenção, painéis de TV, auditoria e licença, além de toda a seção de Personalização (totem, cabeçalho/rodapé, e-mail, configurações, termos) e de Sistema (banco, ambiente, novidades). Cada tela tem uma página com o essencial, sem entrar campo a campo.

ROTEIRO DESTE MANUAL

01 Dashboard Geral

02 Gestão de Departamentos

03 Cadastrar/editar Departamento

04 Backup — gerar cópias

05 Restaurar um Backup

06 Limpeza do Sistema

07 Painéis (TVs)

08 Auditoria

09 Licença

10 Relatório Executivo

11 Aparência do Totem

12 Cabeçalho e Rodapé

13 Configuração de E-mail

14 Configurações do Sistema

15 Informações (carrossel)

16 Personalizar Termos

17 Conexão do Banco

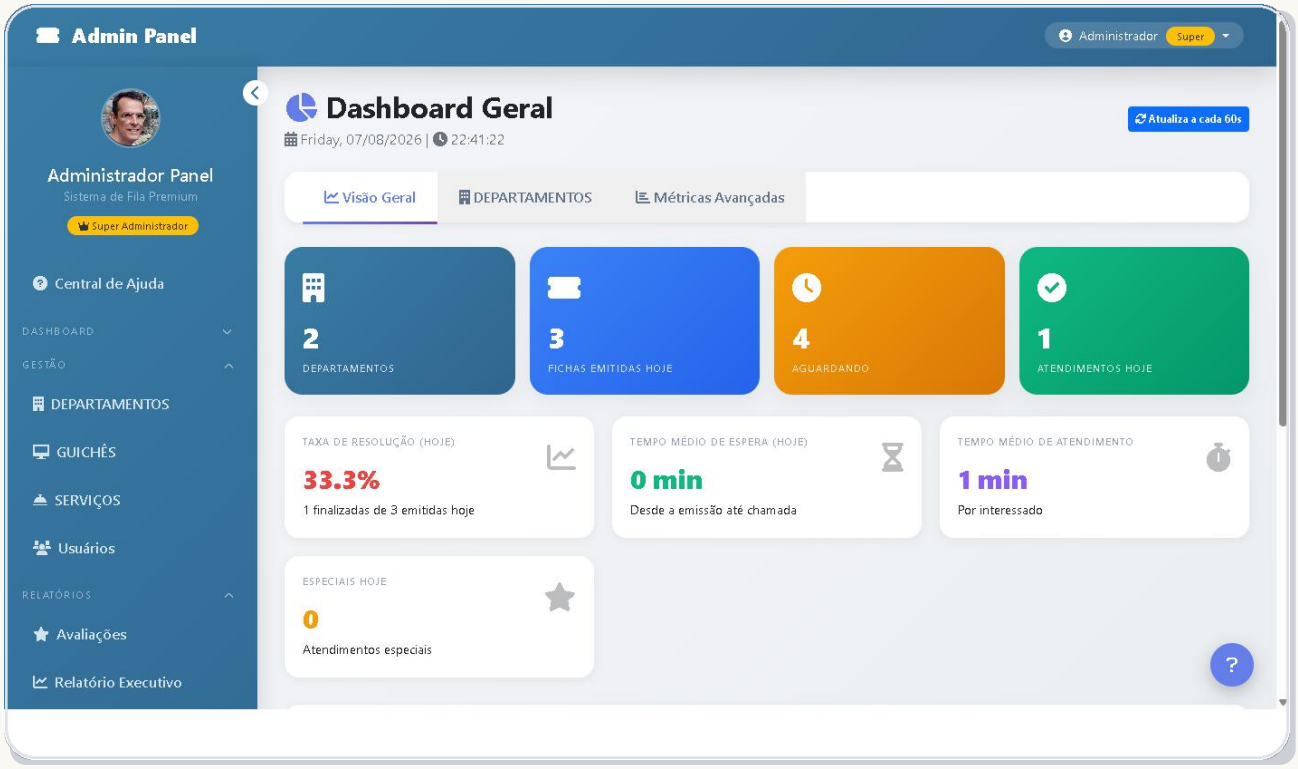
18 Configuração de Ambiente

19 A ficha no celular do cidadão

20 Painel Compatível (TVs antigas)

21 Novidades e changelog

Dashboard Geral



A primeira tela do Super Admin ao entrar em /admin. Diferente do dashboard de um departamento, aqui os números somam TODOS os departamentos ao mesmo tempo.

1. As abas "Visão Geral", "DEPARTAMENTOS" e "Métricas Avançadas" trocam o nível de detalhe mostrado.
2. A aba "DEPARTAMENTOS" compara o desempenho de cada órgão lado a lado, no mesmo período.
3. "Atualiza a cada 60s" mantém os números frescos sem precisar recarregar a página manualmente.

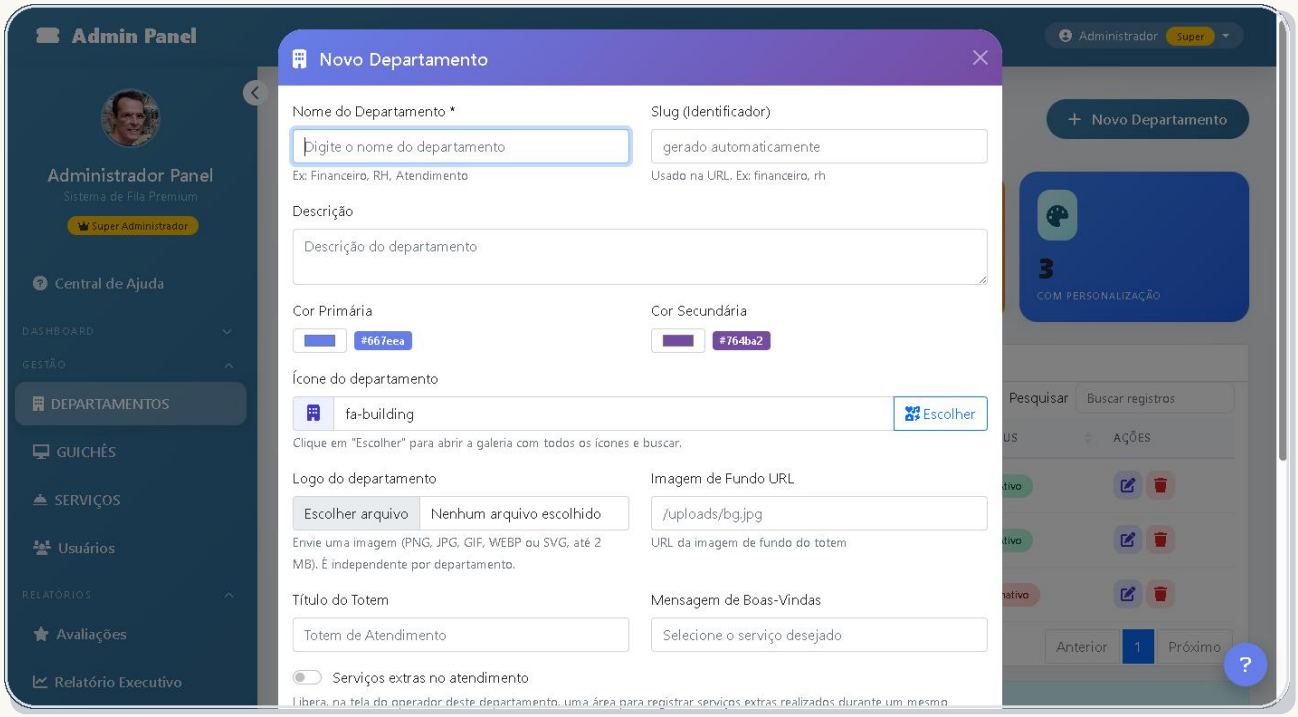
Gestão de Departamentos



Departamentos são as "empresas" internas do sistema (ex.: SOINSPE, COAPRH) — só o Super Administrador cria, edita ou desativa um departamento.

1. Os cartões do topo mostram total, ativos, inativos e quantos têm personalização visual própria.
2. "CORES" mostra a identidade visual de cada departamento — usada no totem, painel e cupom.
3. Desativar (em vez de excluir) preserva todo o histórico de fichas daquele órgão.

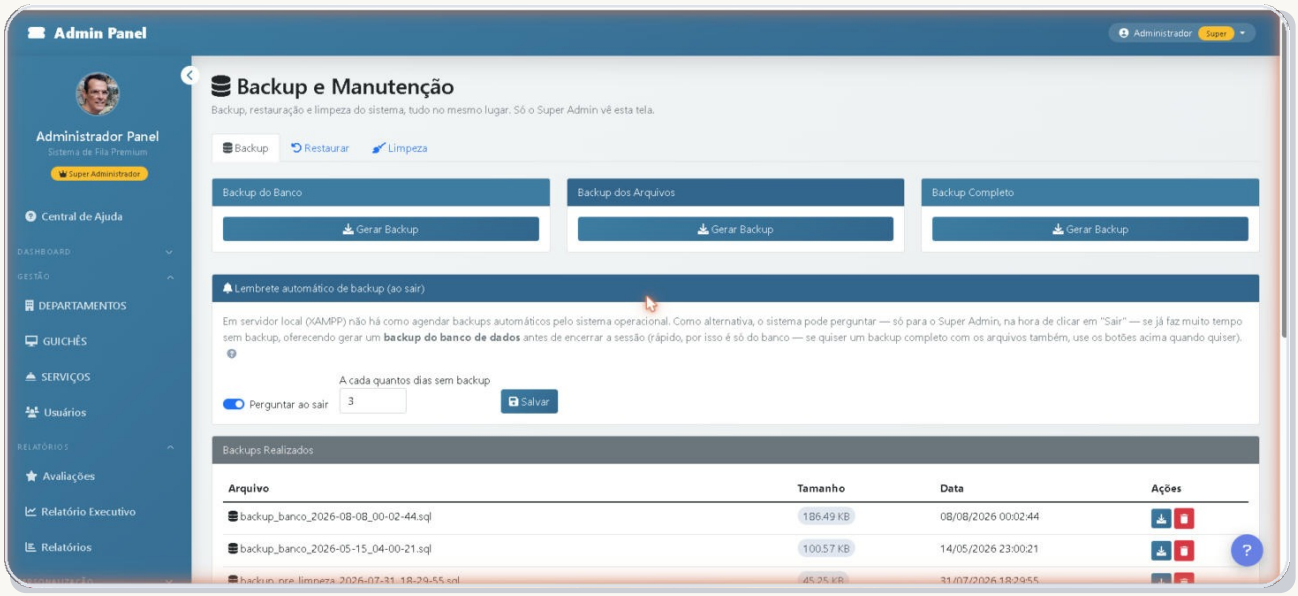
Cadastrar ou editar um Departamento



O botão "Novo Departamento" abre este formulário completo — é o ponto de partida para colocar um órgão novo no ar, com sua própria identidade visual.

1. "Nome" gera o "Slug" automaticamente (usado na URL do totem/painel daquele departamento).
2. "Cor Primária/Secundária" e "Ícone" definem a identidade visual usada em toda a jornada do cidadão.
3. "Serviços extras no atendimento", mais abaixo no formulário, libera um recurso de produtividade opcional para o operador registrar atendimentos extras na mesma ficha.

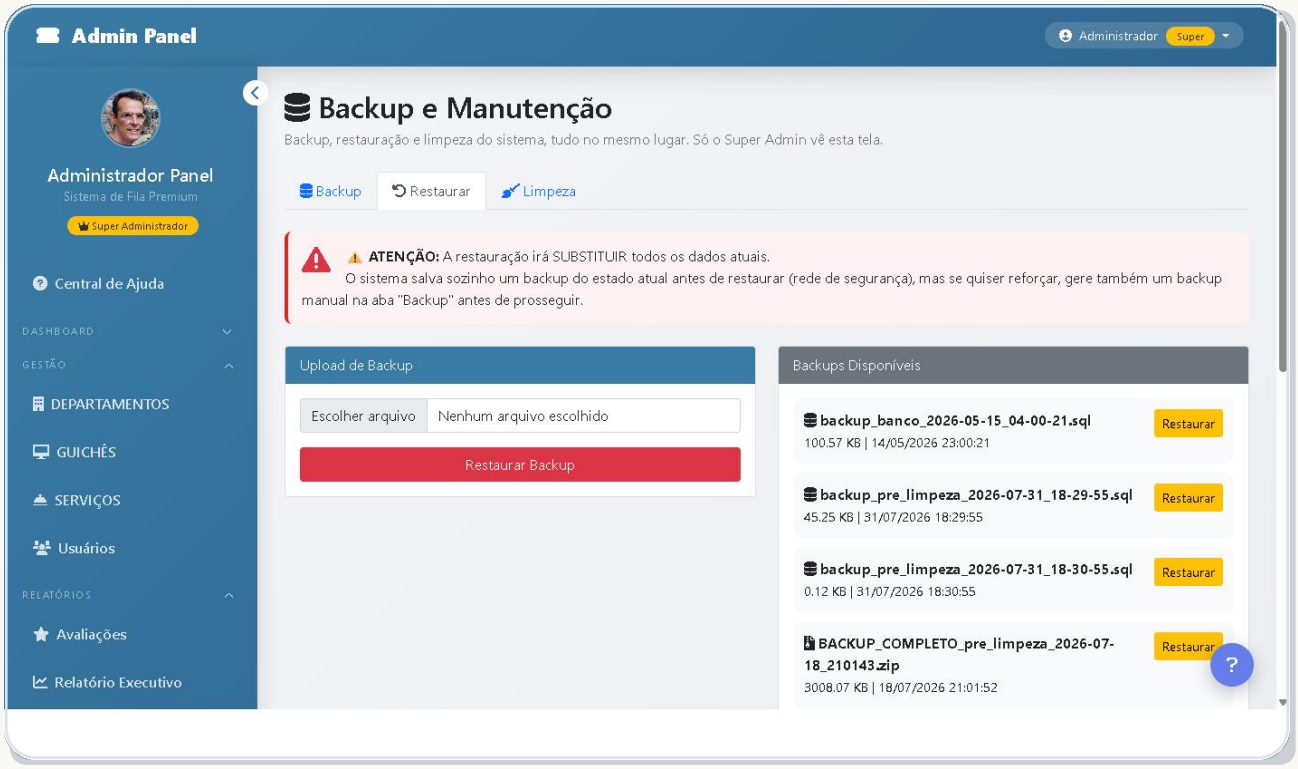
Backup — gerar cópias de segurança



Tela exclusiva do Super Admin, com três abas: Backup, Restaurar e Limpeza — tudo relacionado a proteger e organizar os dados do sistema, num lugar só.

1. "Gerar Backup" pode ser do banco, dos arquivos, ou completo (os dois juntos).
2. A lista "Backups Disponíveis" mostra tamanho e data de cada arquivo salvo.
3. Backups antigos gerados automaticamente pelo próprio sistema (antes de limpezas/restaurações) são descartados sozinhos depois de 60 dias — os que você gera manualmente nunca são apagados sozinhos.
4. O card "Lembrete automático de backup (ao sair)" pergunta, só para o Super Admin e só ao clicar em "Sair", se já faz muito tempo sem backup do banco — o intervalo (e se isso fica ligado ou não) é configurável logo abaixo.

Restaurar um Backup

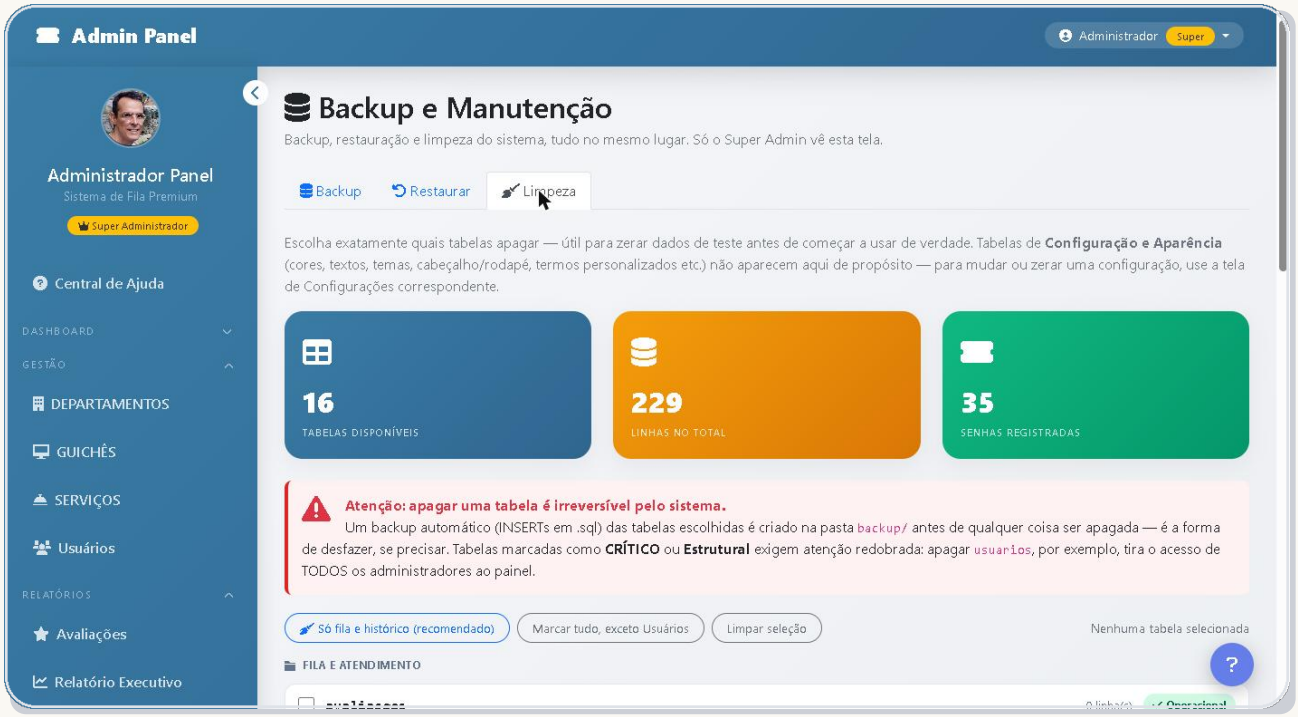


A aba "Restaurar", dentro de Backup e Manutenção, devolve o sistema a um estado salvo anteriormente — use com cuidado, é uma ação que substitui os dados atuais.

1. Antes de qualquer restauração, o sistema já salva sozinho uma cópia do estado atual, como rede de segurança.
2. Escolha um arquivo da lista "Backups Disponíveis" e clique em "Restaurar", ou envie um arquivo próprio.
3. Vale sempre restaurar primeiro num ambiente de teste, se houver, antes de aplicar em produção.

ATENÇÃO
A restauração SUBSTITUI todos os dados atuais pelos do backup escolhido — não é reversível na hora, só restaurando outro backup por cima. Confirme bem qual arquivo está selecionado antes de clicar.

Limpeza do Sistema

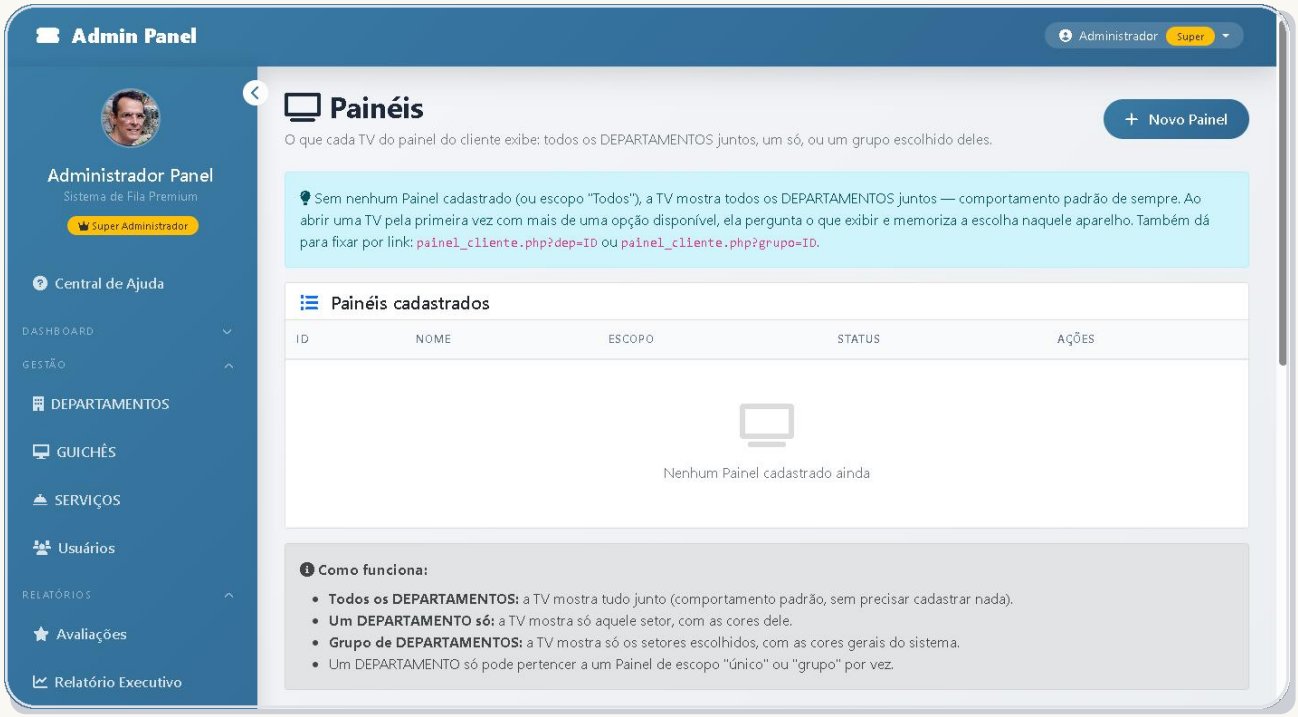


A aba "Limpeza" apaga dados em massa (ex.: para reiniciar um ambiente de testes) — permite escolher exatamente quais tabelas apagar, com um selo de risco em cada uma.

1. Presets rápidos ("Só fila e histórico", "Marcar tudo exceto Usuários") agilizam escolhas comuns.
2. Tabelas marcadas "CRÍTICO" (como Usuários) tiram o acesso de todo mundo se apagadas — o selo é só um aviso, a escolha final é sempre sua.
3. É preciso digitar "APAGAR" na tela de confirmação antes do botão de executar destravar.

ATENÇÃO
Um backup automático ("backup_pre_limpeza") é gerado sozinho antes de qualquer exclusão — é por ele que se desfaz uma limpeza feita por engano, restaurando na aba Restaurar.

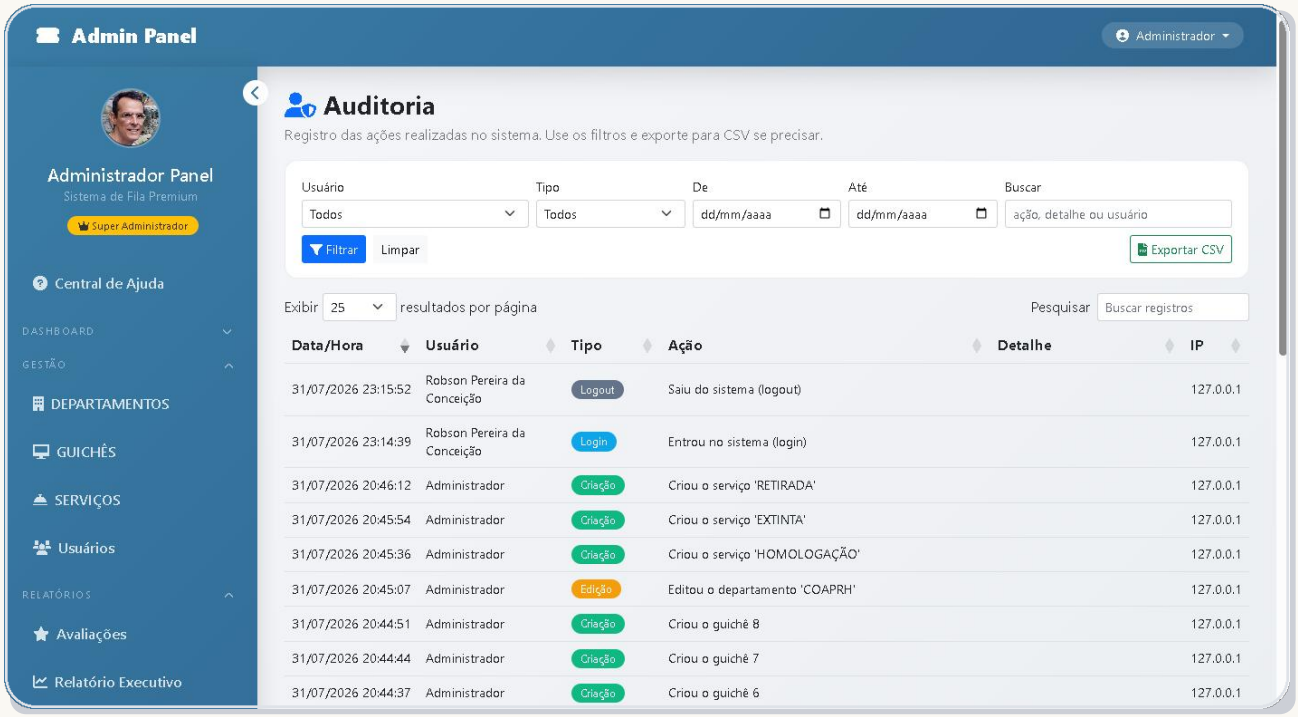
Painéis (TVs por órgão, grupo ou tudo)



"Painéis" é o cadastro central de cada TV: decide se ela mostra TODOS os departamentos, UM departamento só, ou um GRUPO específico escolhido entre eles.

1. Cada Painel tem um botão "Abrir Painel" (link pronto para colocar na TV) e um "Código de ativação".
2. Um departamento só pode pertencer a um Grupo por vez — evita a mesma fila aparecer em duas TVs.
3. O widget "Ligar Totem"/"Ligar Painel", no topo do Dashboard, é o atalho do dia a dia para isso.

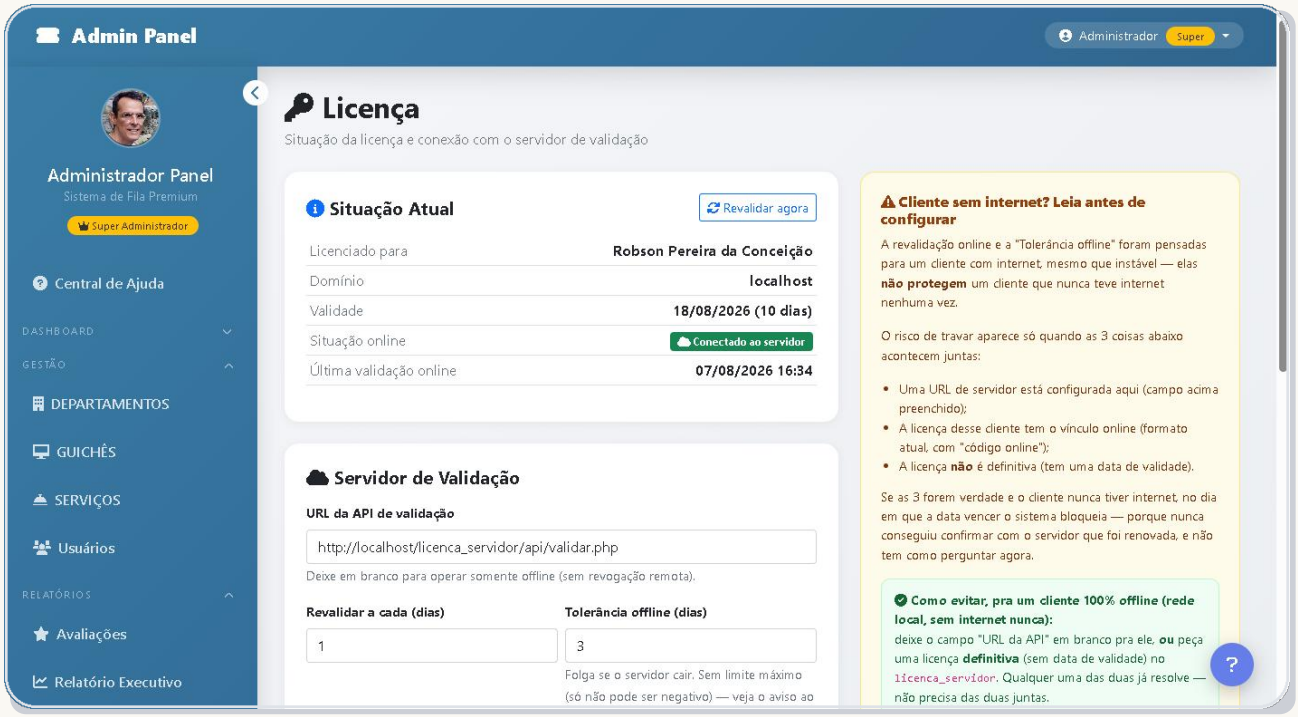
Auditoria



Todo Super Admin quer saber "quem fez o quê" — a Auditoria registra ações sensíveis do sistema (login, exclusões, alterações de configuração) com quem, quando e o quê.

1. Use o filtro por tipo de ação e a busca por texto para encontrar um evento específico.
2. É o primeiro lugar a olhar depois de qualquer alteração inesperada em configuração ou dados.
3. O registro é só leitura — a Auditoria não pode ser editada nem apagada por ninguém no sistema.

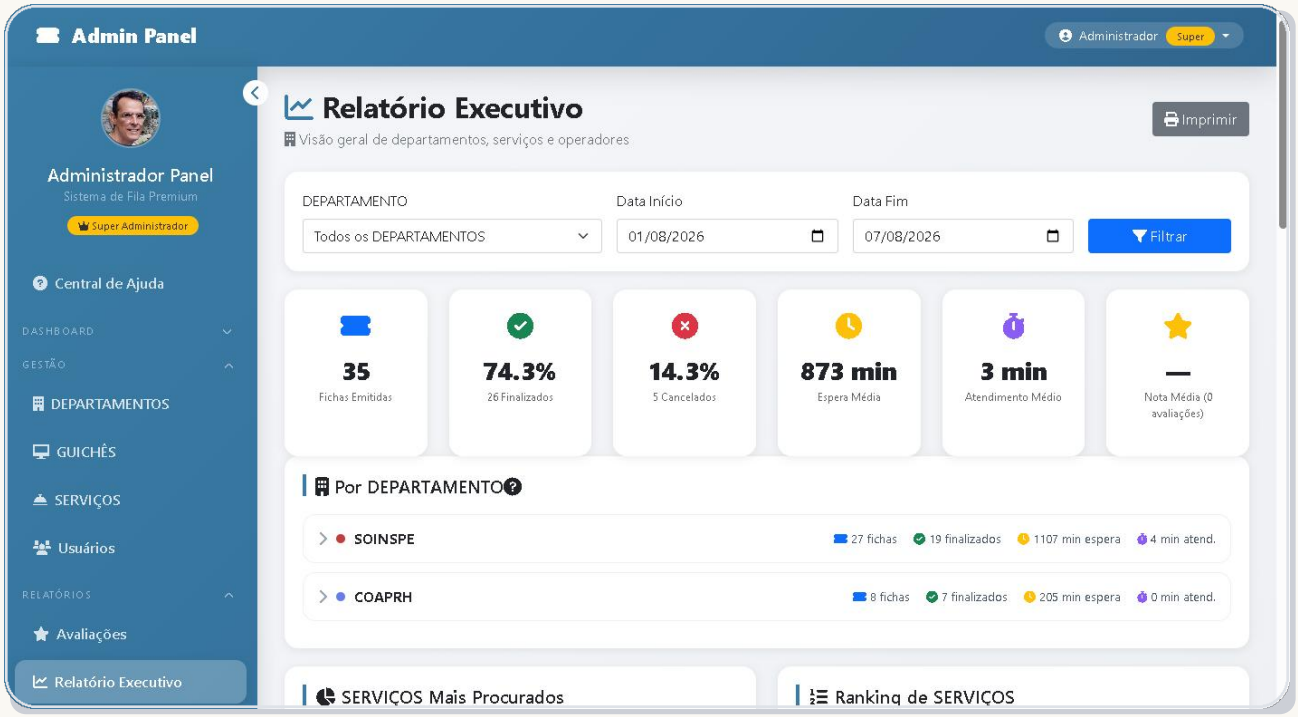
Licença



Mostra a situação atual da licença deste sistema — válida, perto de vencer ou vencida — e permite configurar como ela se comunica com o servidor central da Vezia.

1. O botão "Revalidar agora" força uma consulta imediata ao servidor, sem esperar o intervalo automático.
2. "Testar conexão" diagnostica falhas de rede/URL antes que virem um problema de acesso ao sistema.
3. Uma licença renovada no servidor central passa a valer aqui sozinha, sem precisar colar um código novo.
4. O selo colorido de licença, visível em qualquer tela do /admin, tem um botão "Acessar meu Portal" — leva direto às faturas e licenças no Portal do Cliente, disponível para qualquer administrador.

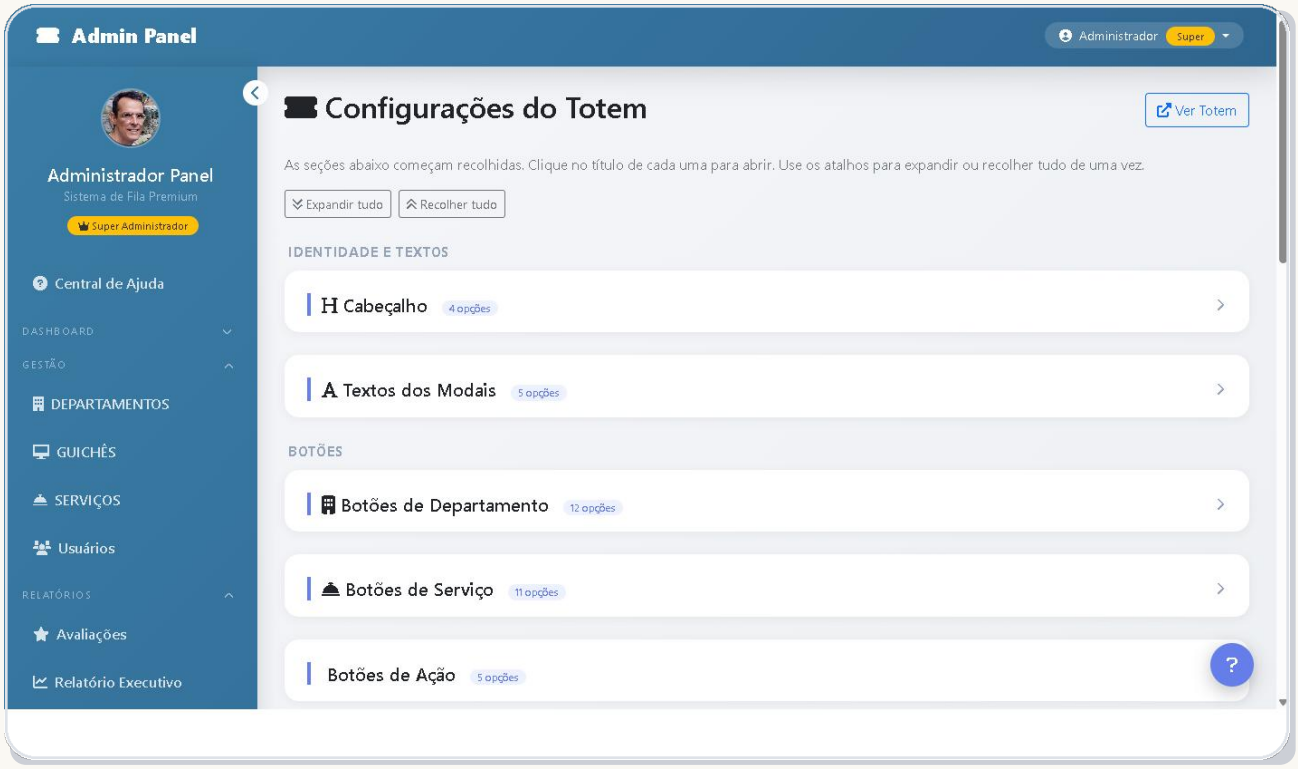
Relatório Executivo



Visão consolidada entre departamentos, pensada para quem responde pela operação inteira: comparativo por órgão, ranking de serviços, produtividade por operador e horários de pico.

1. Diferente do Relatório comum (operacional, um departamento por vez), este compara tudo entre si.
2. "Produtividade por Operador" soma atendimentos do período inteiro, incluindo serviços extras registrados.
3. "Imprimir" gera uma versão para PDF/impressão com todas as seções expandidas de uma vez.

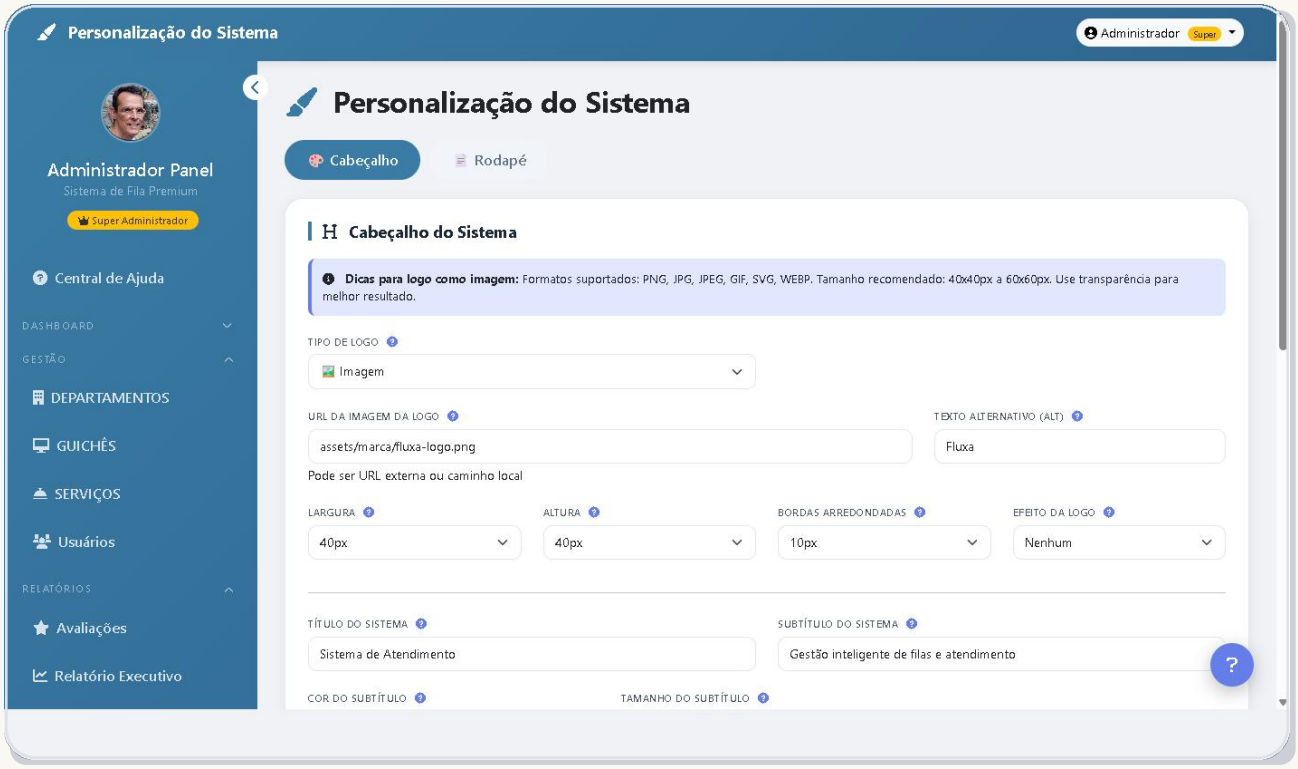
Aparência do Totem



Reúne, em seções recolhíveis, tudo que muda a aparência e o comportamento do totem de emissão de senha — textos, cores de botão, e regras de funcionamento.

1. As opções agora ficam em 6 abas (Identidade e textos, Botões, Tela da senha, Interação, Experiência do cidadão, Aparência geral) — mais fácil de navegar que uma lista única.
2. "Ver Totem", no canto superior direito, abre a tela pública numa aba nova, para conferir o resultado.
3. Textos configuráveis aqui (como o termo "Senha") são usados com segurança em todo o totem.
4. Na aba "Interação", "Modo de impressão" decide como a ficha sai do papel: pelo navegador, direto numa impressora local, por rede (IP), por USB/Bluetooth no próprio tablet, ou por um agente instalado num computador — escolha conforme o equipamento de cada totem.

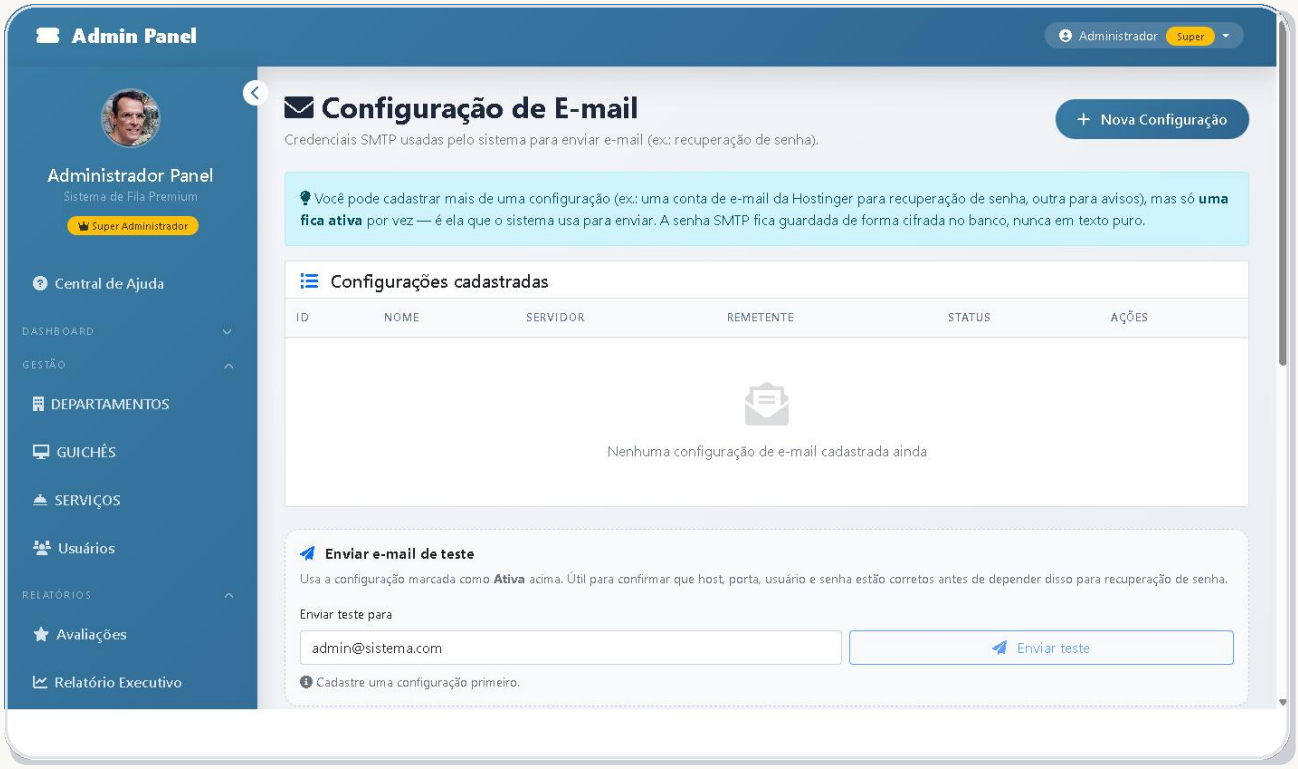
Cabeçalho e Rodapé



Define a logomarca, título e cores do cabeçalho que aparece em todo o sistema, e o conteúdo do rodapé — separado em duas abas.

1. "Tipo de Logo" aceita uma imagem própria ou um ícone; "Largura"/"Altura" ajustam o tamanho.
2. Aplicar um "Tema Pronto" (em Configurações do Sistema) já sincroniza as cores daqui automaticamente.
3. A aba "Rodapé" controla links de rodapé e o crédito "Desenvolvido por...", que pode ser desligado.
4. O card "Identidade do Programa (White Label)" permite trocar o nome do sistema e do fabricante exibidos, sem depender do nome de fábrica.

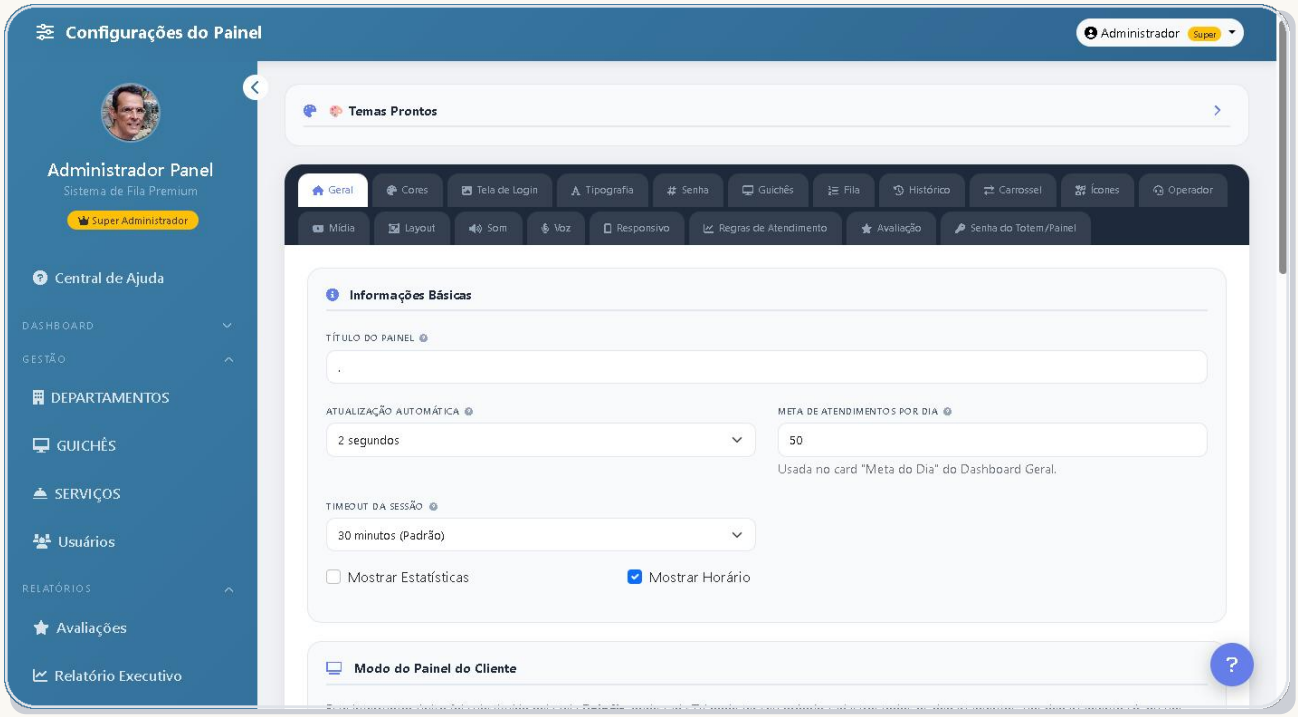
Configuração de E-mail



Cadastra as credenciais SMTP (ex.: conta de e-mail da Hostinger) usadas para enviar e-mails do sistema, como o de recuperação de senha.

1. É possível cadastrar mais de uma configuração, mas só UMA fica "Ativa" (a usada de fato para enviar).
2. A senha SMTP fica guardada de forma cifrada no banco, nunca em texto puro.
3. "Enviar e-mail de teste" confirma que host/porta/usuário/senha estão corretos antes de depender disso.

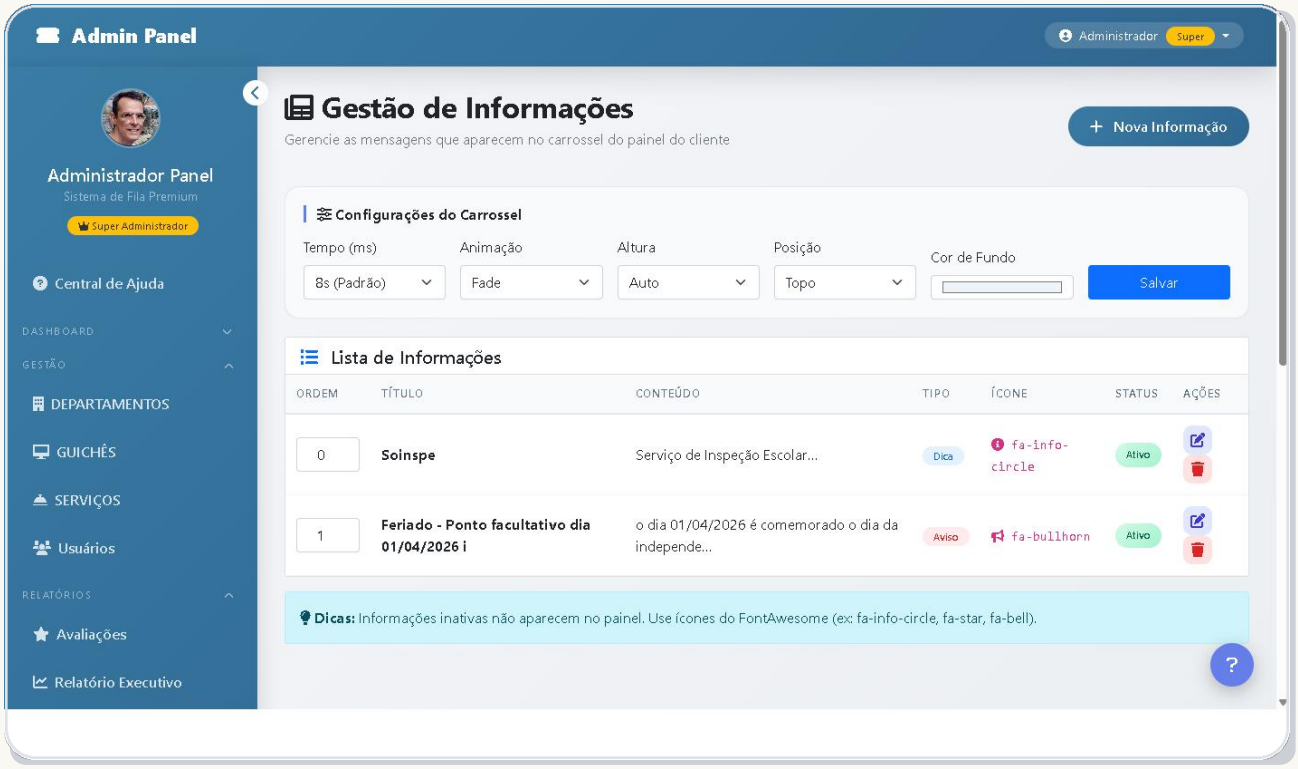
Configurações do Sistema



A tela mais ampla de personalização, organizada em abas: Geral, Cores, Tela de Login, Tipografia, Senha, Guichês, Fila, Histórico, Carrossel, Ícones, Operador, Mídia, Layout, Som, Voz, Responsivo, Regras de Atendimento e Avaliação.

1. "Temas Prontos" aplica uma paleta de cores completa (sistema, cabeçalho e rodapé) com um clique.
2. A aba "Regras de Atendimento" define como o sistema equilibra chamadas prioritárias e normais.
3. Cada aba tem seu próprio botão "Salvar" — mudanças numa aba não afetam as demais.
4. A aba "Senha do Totem/Painel" tem dois interruptores para TVs antigas que travam ao digitar: dispensar a senha por completo, ou liberar sozinho qualquer aparelho conectado na rede local.

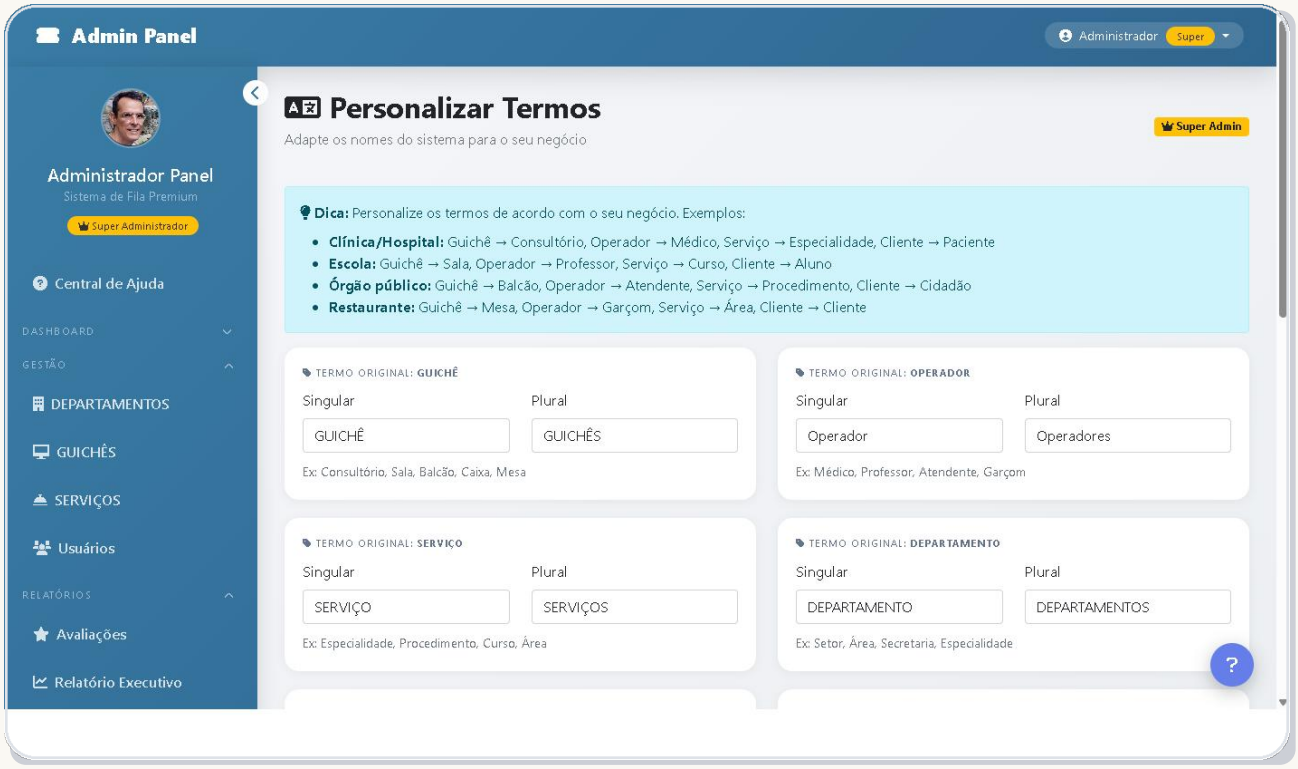
Informações (carrossel de avisos)



Controla as mensagens que aparecem no carrossel do painel do cliente (TV) — avisos, dicas, feriados e comunicados gerais para quem está na fila de espera.

1. "Configurações do Carrossel" ajusta tempo de exibição, tipo de animação e posição na tela.
2. Cada mensagem tem um "Tipo" (Dica, Aviso, etc.) e um ícone do FontAwesome à escolha.
3. Só mensagens marcadas "Ativo" aparecem de fato no painel — desativar é mais rápido que excluir.

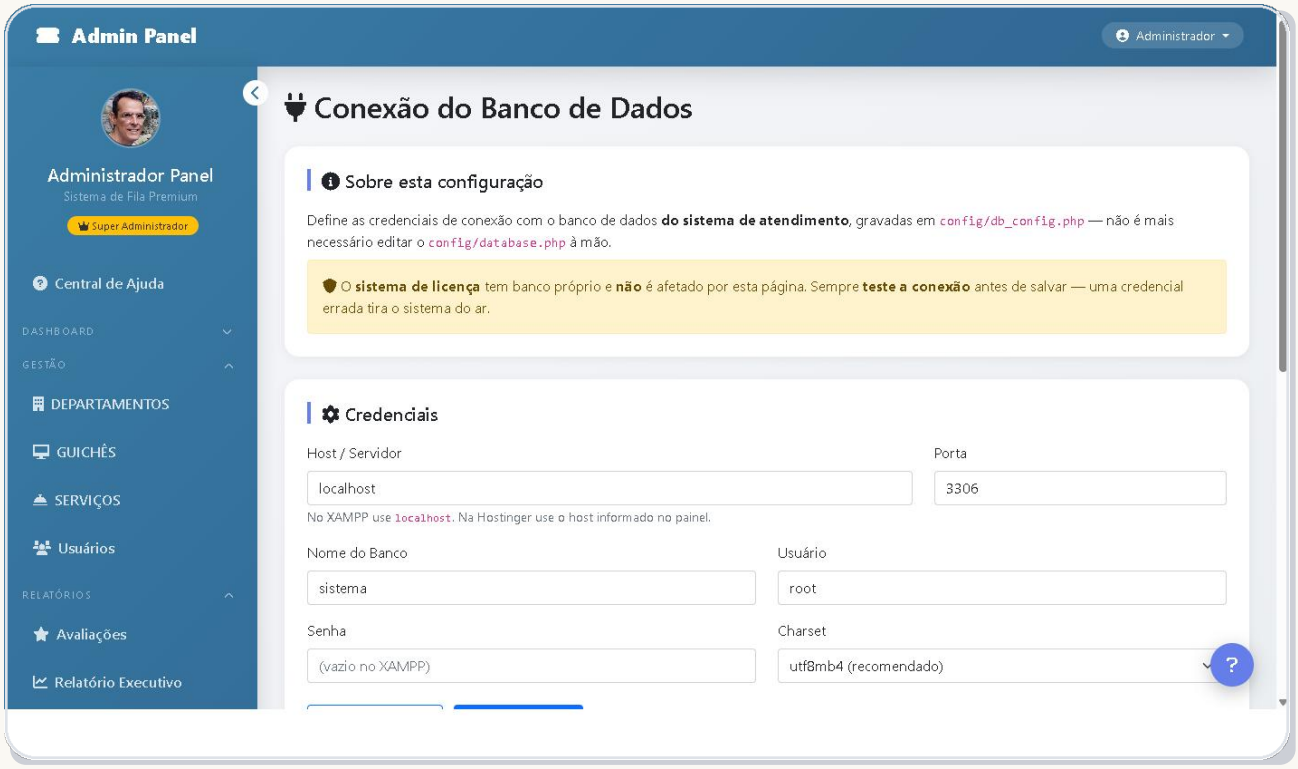
Personalizar Termos



Permite adaptar o vocabulário do sistema ao seu negócio — trocar "Guichê" por "Consultório", "Operador" por "Médico", e assim por diante, sem mexer em código.

1. Cada termo tem versão "Singular" e "Plural", usadas automaticamente nos lugares certos do sistema.
2. A caixa de dicas no topo traz exemplos prontos por tipo de negócio (clínica, escola, restaurante).
3. O termo trocado aparece em cascata: totem, painel, relatórios e telas administrativas.

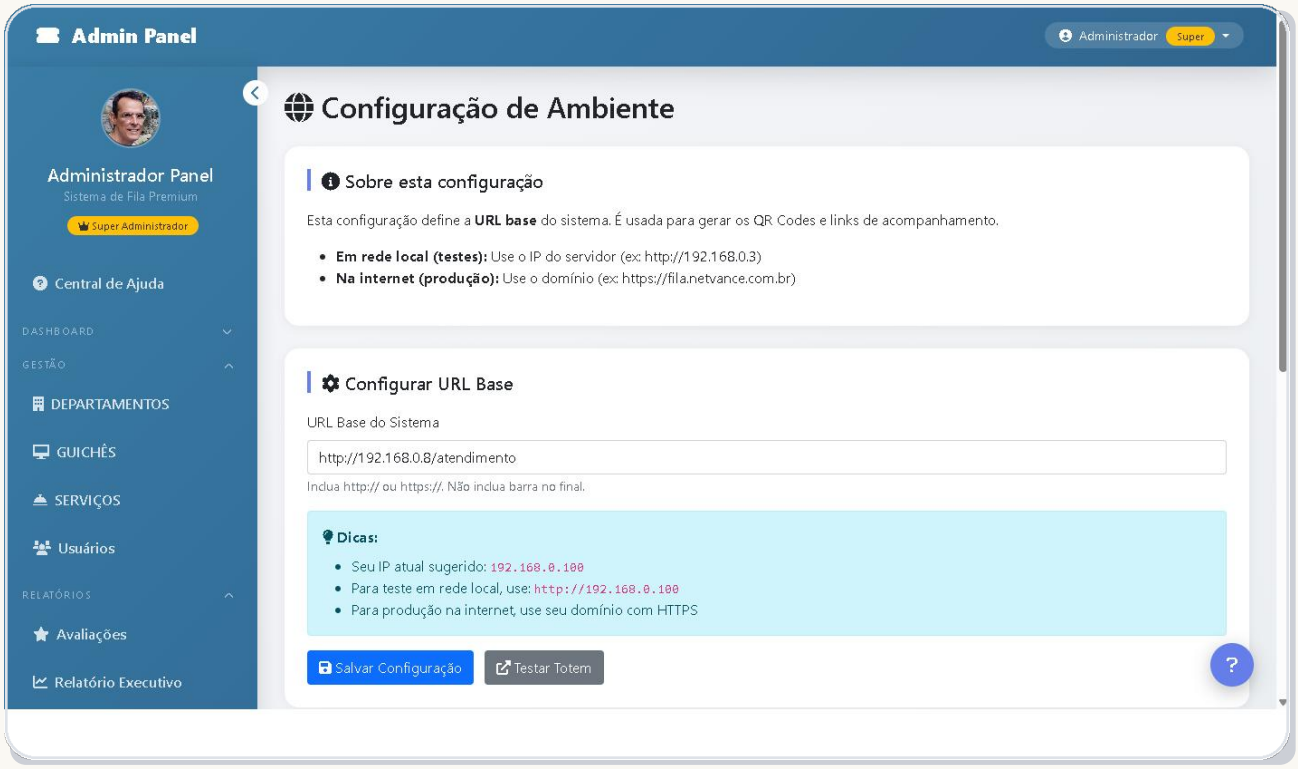
Conexão do Banco de Dados



Define as credenciais de conexão com o banco de dados deste sistema — só deve ser alterada por quem entende bem do assunto, ou ao migrar para uma hospedagem nova.

1. "Testar Conexão" sempre antes de salvar — uma credencial errada tira o sistema do ar na hora.
2. O sistema de licença tem banco PRÓPRIO e não é afetado por esta tela.
3. Em ambiente local (XAMPP), o Host normalmente é "localhost"; na hospedagem, use o valor informado por ela.

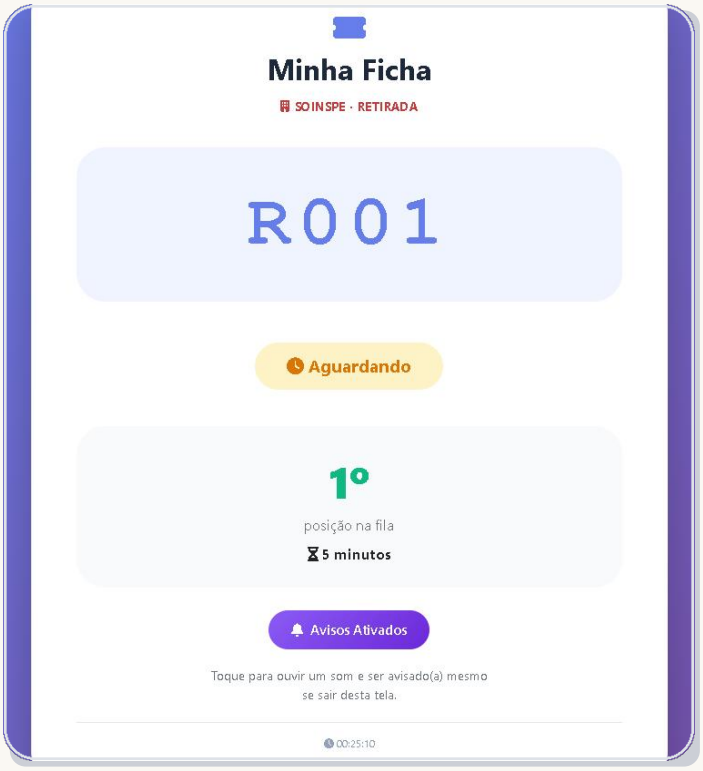
Configuração de Ambiente



Define a URL base do sistema, usada para gerar QR Codes e links de acompanhamento de senha pelo celular do cidadão.

1. Em rede local (testes), use o IP do servidor; na internet (produção), use o domínio com HTTPS.
2. O botão "Testar Totem" abre a tela pública usando a URL configurada, para conferir se está certa.
3. Uma URL errada aqui faz o QR Code do totem levar a um endereço que não funciona no celular do cidadão.

A ficha no celular do cidadão



Todo QR Code impresso na ficha (e mostrado no totem) leva a esta página — é o que o cidadão vê no PRÓPRIO celular dele enquanto espera, sem precisar ficar de olho na TV o tempo todo.

1. Mostra o número da ficha, o status atual ("Aguardando", "Chamado" etc.) e a posição na fila.
2. "Ativar Avisos" liga o som local e, com permissão do celular, uma notificação de verdade (push) — continua funcionando mesmo com a aba fechada ou o celular no bolso.
3. Também dá para instalar como aplicativo ("Adicionar à tela inicial") — ícone próprio, tela cheia, sem precisar digitar o endereço de novo.

Painel Compatível (TVs antigas)



Versão enxuta do painel do cliente, pensada para Smart TVs antigas cujo navegador embutido não roda bem o painel normal — texto grande, sem animação pesada, som tocado por um arquivo gravado em vez de sintetizado na hora.

1. Fica desligado por padrão — o interruptor "Painel Compatível" fica na aba Geral de Configurações do Sistema.
2. Uma vez ligado, a tela de login ganha um link discreto ("TV antiga sem som? Toque aqui") separado dos botões normais de Totem/Painel.
3. Mostra a chamada atual, próximas fichas e guichês em atendimento — sem carrossel, sem histórico detalhado, sem player de vídeo, focado só no essencial.
4. Vale testar primeiro no painel normal; só troque para o Compatível se a TV realmente não tocar som ou travar ao carregar a versão padrão.

Novidades e changelog



Mostra o histórico de tudo que foi corrigido e melhorado em cada versão do sistema — útil para acompanhar o que mudou antes de reportar algo como "bug".

1. Cada entrada é marcada como "Correção", "Melhoria" ou "Novo", com a data da mudança.
2. A versão "Atual" fica destacada no topo; o rodapé do sistema também mostra esse número.
3. Vale conferir aqui antes de perguntar ao suporte se algo "sempre foi assim" — muita coisa evolui com o tempo.

QUANDO ALGO FOGE DO COMBINADO

Dicas rápidas e problemas comuns

A licença mostra "expirada" mas eu já renovei

Use o botão "Revalidar agora" em Licença — o sistema confirma direto com o servidor, sem precisar colar um código novo.

Apaguei uma tabela sem querer em Limpeza do Sistema

A tela gera um backup automático ("backup_pre_limpeza") antes de qualquer exclusão — restaure esse arquivo na aba Restaurar do Backup.

A TV mostra departamentos misturados sem querer

Cadastre um "Painel" com escopo "Um órgão" ou "Grupo" para aquela TV, em vez de deixar no modo "Todos".

Mudei o Tema Pronto mas o cabeçalho não acompanhou

Confira se você aplicou o preset pela tela "Configurações do Sistema" (aba Geral → Temas Prontos) — ela já sincroniza cabeçalho e rodapé junto.

O "Esqueci minha senha" não está chegando por e-mail

Cadastre e teste as credenciais SMTP em "Configuração de E-mail" — sem uma configuração ativa, o sistema não consegue enviar nada.

Preciso trocar a URL usada nos QR Codes do totem

Ajuste em "Configuração de Ambiente" — é ela que define a URL base usada para gerar QR Codes e links de acompanhamento.

Uma TV antiga não toca som nem anima direito

Ligue o "Painel Compatível" em Configurações do Sistema (aba Geral) e use o link dele na tela de login — versão mais leve, feita para navegador de Smart TV limitado.

Quero o Totem/Painel/Celular sempre em tela cheia

Instale como aplicativo ("Adicionar à tela inicial") no navegador do aparelho — Totem, Controle Remoto e Acompanhar Senha já são instaláveis.

TV ou tablet trava ao digitar a senha do Totem/Painel

Em Configurações do Sistema → aba "Senha do Totem/Painel", desligue a exigência de senha ou ligue a liberação automática por rede local — sem precisar trocar a senha de ninguém.

Não encontro mais "Painel do Cliente" e "Visualização Mobile" no menu

Esses itens continuam existindo — foram para a seção "Dashboard" do menu lateral, ao lado de "Painel da TV", numa reorganização recente.

Dúvidas do dia a dia?

Fale com o suporte Vezia para dúvidas de configuração avançada, ou consulte a Central de Ajuda dentro do próprio sistema.

Contato do representante

Nome: _____

E-mail/telefone: _____